



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de
enfermería del servicio de consulta externa en un
hospital público - Lima 2023

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

AUTORA:

Lopez Romero, Amanda Milagritos (orcid.org/0009-0003-5797-851X)

ASESORES:

Mtro. Ruiz Barrera, Lázaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

Mg. Vega Guevara Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgos en
salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA-PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi hijo Ángel Jesús, quien es la mayor fortaleza y motivación a seguir esforzándome y creciendo profesionalmente y como persona.

Agradecimiento

A mi familia por su apoyo incondicional en mis proyectos de vida.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	48

Índice de Tablas

Tabla 1 Validez del cuestionario de habilidades blandas	20
Tabla 2 Validez del cuestionario de desempeño laboral	20
Tabla 3 Fiabilidad del instrumento de habilidades blandas	21
Tabla 4 Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral	21
Tabla 5 Distribución de frecuencias: habilidades blandas	23
Tabla 6 Distribución de frecuencias de las dimensiones de habilidades blandas (HB)	24
Tabla 7 Distribución de frecuencias; desempeño laboral (DL)	25
Tabla 8 Distribución de frecuencias de las dimensiones de desempeño laboral (DL)	26
Tabla 9 Ajuste de los datos para el modelo de las HB en el DL	27
Tabla 10 Pseudo Rcuadrado de la HG	27
Tabla 11 Ajuste de los datos para el modelo de las HB en la orientación de resultados	28
Tabla 12 Pseudo Rcuadrado de la HE1	28
Tabla 13 Ajuste de los datos para el modelo de las HB en la responsabilidad	29
Tabla 14 Pseudo Rcuadrado de la HE2	29
Tabla 15 Ajuste de los datos para el modelo de las habilidades blandas en las relaciones interpersonales	30
Tabla 16 Pseudo Rcuadrado de la HE3	30

Índice de Figuras

Figura 2 Esquema del diseño del nivel explicativo

15

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023; este estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo básica y nivel explicativo, la muestra estuvo conformada por 100 enfermeras y técnicos de enfermería, el tipo de muestreo utilizado fue el no probabilístico por conveniencia, la técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, como método de análisis de los datos se utilizó la regresión logística ordinal; los resultados muestran un coeficiente de Nagelkerke = 0,401, lo que indica que el modelo de estudio explica el 40,1% de la variabilidad del desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público; concluyendo que las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público, Lima 2023. A nivel descriptivo los resultados mostraron 45% de nivel regular y 55% de nivel bueno de habilidades blandas; y 14% de nivel regular y 86% de nivel alto de desempeño laboral.

Palabras clave: Habilidades blandas, Desempeño laboral, Personal de enfermería, Hospitales públicos.

Abstract

The objective of this research was to determine the influence of soft skills on the job performance of nursing staff in the outpatient service at a public hospital. Lima, 2023; This study had a quantitative approach, non-experimental design, basic type and explanatory level, the sample consisted of 100 nurses and nursing technicians, the type of sampling used was non-probabilistic for convenience, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire, as a method of data analysis, ordinal logistic regression was used; the results show a Nagelkerke coefficient = 0.401, which indicates that the study model explains 40.1% of the variability of the job performance of the nursing staff of the outpatient service in a public hospital; concluding that soft skills influence the job performance of nursing staff in the outpatient service in a public hospital, Lima 2023. At a descriptive level, the results showed 45% regular level and 55% good level of soft skills; and 14% regular level and 86% high level of job performance.

Keywords: Soft skills, Job performance, Nursing staff, public hospitals.

I. INTRODUCCIÓN

En las entidades sanitarias hoy en día se está dando una importancia mayor a las llamadas habilidades blandas de los trabajadores que se hallan en la dirección y liderazgo de las mismas.

En el entorno de trabajo hallamos inmersas las habilidades blandas del personal, las cuales tienen influencia en la comunicación, ya sea bidireccional o unidireccional, tal y como se da de un gerente a un subordinado, o también la que se presenta entre los trabajadores de un mismo rango que dirigen sus acciones hacia una meta (Paredes., 2021); Los recursos humanos están constituido por de una parte operativa y activa de una organización , pues de su desenvolvimiento en el trabajo depende el cumplir con lo planificado y lo que se estableció al empezar (Aliaga y Cofré, 2021).

Las habilidades blandas se han denominado al grupo de actitudes que tienen relación con la forma en que las personas pueden tomar una decisión en distintas circunstancias en un entorno donde exista comunicación en el trabajo; el nivel de liderazgo y la capacidad del trabajo, son un complemento de habilidades duras; estas son: conocimientos científicos, destrezas técnicas, y lo preparado que puede estar la persona (Pires et al., 2017).

Hoy en día la mayoría de instituciones están buscando captar trabajadores con perfiles donde destaquen características tales como: la toma de decisión, competencia, empoderamiento y también consideran su desempeño en las labores determinadas en su puesto laborar para destacarse. Esa es la razón por la que (Ticahuanca & Mamani, 2021), dicen que en un trabajo de alta calidad se demanda de trabajadores calificados, aptos y versátiles, debido a la velocidad en que evoluciona el mundo.

A nivel internacional Soria (2020) en su trabajo de investigación en México encontró una relación significativa y positiva del esfuerzo en el trabajo y el entorno laboral, existiendo facilidad en la capacidad de tomar decisiones, la comunicación, el liderazgo y que mejora por cuenta propia el desempeño laboral.

Paredes & Quiroz (2021), en un estudio realizado en Ecuador, encontraron que los factores que condicionan el nivel de esfuerzo en lo laboral no es decisivo y este que en este país las organizaciones están buscando

generar climas de trabajo óptimos para su desarrollo profesional

A nivel nacional, en su estudio Gutiérrez (2021) encontró influencia significativa en habilidades blandas como: trabajar en equipo, responsabilidad, y el desempeño en el trabajo

En el Hospital Edgardo público, se observa en los últimos tiempos, un aumento de la población que necesita atención y cuidados especializados, sobre todo en las distintas especialidades de la consulta externa; incluso antes de la pandemia, hubo un significativo aumento en los casos nuevos de diversas patologías, que se manifiesta en los distintos reportes del personal de enfermería que manejan dichos consultorios.

Esto condiciona a que existan jefaturas con un gran manejo de las habilidades blandas para poder obtener la forma de solución de los problemas generados en un sistema de salud deficiente. La investigación está enfocada en determinar si las habilidades blandas (HB) influyen sobre el desempeño laboral (DL) de trabajadores de enfermería en el área de la consulta externa en un hospital de Lima, 2023; se busca conseguir resultados relevantes, para fortalecer las diferentes habilidades, mejorando las relaciones laborales, la importancia de poseer sólidas habilidades blandas de los numerosos roles que desempeña una enfermera dentro de la organización.

El análisis se realizó en un nosocomio de Lima en la consulta externa en el 2023, periodo donde se ha examinado que el personal de enfermería presentó inconfort con la dirección gerencial, en donde hay carencia recurrente de los insumos materiales, así como una franca escasez de personal, por lo que el personal se ve obligado a trabajar más tiempo y con más pacientes de lo que la norma establece, mostrando desmotivación, falta de fortaleza, y abulia que está interfiriendo en su rendimiento. Al dialogar con el personal evidencio la falta de liderazgo en la consulta externa, además de la poca empatía, mínima práctica de valores, egoísmo. Además de dificultades en las relaciones interpersonales de los trabajadores, haciendo que culminen sus turnos laborales muy agotados y por lo tanto eso afecta su desarrollo profesional, ejecutando de manera parcial sus funciones, poca habilidad, bajo entusiasmo, empatía nula y un escaso deseo de recibir capacitación ya que el servicio, por ser de alta complejidad, lo requiere.

Es por lo anteriormente descrito que se formula el siguiente problema

general: ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023? Como problemas específicos se tienen: ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en la orientación de resultados del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023?; ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023? ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023?

La justificación teórica está basada, en el conocimiento que esta aportara sobre las variables que se investiga, como son el desempeño laboral y las habilidades blandas, ampliando este conocimiento, de manera que esta investigación servirá como antecedente para investigaciones futuras similares.

La justificación práctica, permite que, con los datos recopilados y los resultados, se podrán tomar acciones posteriores que traten de abordar la problemática planteada en esta investigación.

La justificación de la metodología de esta investigación, es brindada por la utilización de los instrumentos para la recolección de la data, siendo estos, de manera previa, válidos y confiables.

Por ello, el objetivo general fue; Determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño Laboral del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023. Y como objetivos específicos tenemos: identificar la influencia de las habilidades blandas en la orientación de resultados del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023; Identificar la influencia de las habilidades blandas en la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023; Identificar la influencia de las habilidades blandas en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023.

La hipótesis general de la investigación fue, las habilidades blandas influyen en el Desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima 2023, las hipótesis específicas

serán: Las habilidades blandas influyen en la orientación de resultados del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima 2023; Las habilidades blandas influyen en la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima 2023; Las habilidades blandas influyen en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente podemos mencionar a Morocho (2023), hizo un estudio en Ecuador, cuyo objetivo fue determinar si las habilidades blandas inciden en el Desempeño Laboral en el trabajo del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022; La investigación es aplicada, de tipo transversal, cuantitativo, no experimental, y explicativo. 72 trabajadores de la salud se consideraron para la muestra, el tipo de muestreo empleado fue por conveniencia no probabilístico y el cuestionario fue el instrumento utilizado para analizar la data. En los resultados se encontró 0,005 de significancia y 0,138 coeficiente de Nagelkerke, las habilidades blandas 13,8% tienen influencia en el del desempeño en el trabajo del personal; evidenciaron más probabilidad de ocurrencia las dimensiones: relaciones interpersonales y orientación a los resultados con $p < 0,05$, en tanto que responsabilidad no evidencio una influencia significativa.

A nivel nacional, Rodríguez (2023), realizó un estudio en Lima, cuyo objetivo fue que se ver de qué manera influye las Habilidades blandas en el Desempeño laboral de profesionales de enfermería de un hospital nivel III-1, Lima - 2022. La investigación es aplicada, cuantitativo, hipotético deductivo y explicativo. 150 enfermeros fue la muestra de una población total de 244 profesionales, el muestreo probabilístico aleatorio simple se usó. La encuesta fue la técnica, los instrumentos fueron cuestionarios. Se empleó la estadística descriptiva e inferencial. El resultado muestra, según el coeficiente de Nagelkerke, que la variabilidad del desempeño laboral depende del 76,7% de las habilidades blandas, con una significancia de 0,000. La autora concluyo que estas habilidades blandas tienen influencia significativamente y directa en el desempeño profesional del personal de enfermería en un tipo de hospital III-1, Lima -2022.

Alcas (2021), En Lima realizo un estudio donde el objetivo fue hallar, si las Habilidades blandas tienen influencia sobre el Desempeño Laboral de empleados de una organización que distribuye materiales de uso médico quirúrgico de Lima 2021. Esta investigación es básica, transversal, descriptiva, no experimental . Su población estuvo compuesta por 50 individuos. Dos

instrumentos se utilizaron en la recopilación de datos. En los resultados hallados se encontró que si influye las Habilidades blandas en el Desempeño laboral ($r=0,735$; $p<.01$); indicando que el 54,0 % de la variabilidad del Desempeño laboral se encuentra explicado por las HB que poseen los trabajadores ($r^2=0,540$), asimismo estas Habilidades blandas demuestran influir significativamente ($p=<0,001$) en las dimensiones: conciencia de uno mismo, habilidades sociales, empatía, motivación, autorregulación del desempeño laboral.

Gutiérrez (2021), realizó un estudio en Chiclayo, cuyo objetivo fue demostrar que tienen influencia las Habilidades blandas sobre el Desempeño laboral de los profesores en un colegio en Lambayeque. La investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental y explicativa. El cuestionario se empleó como instrumento con la técnica de la encuesta, en la que 45 trabajadores participaron del colegio en mención. Los resultados mostraron que las habilidades blandas tienen influencia altamente significativa en el desempeño en el trabajo; siendo esta demostrada por la eficiencia del modelo, en el cual se observa que el valor alcanzando ha sido de 0,898, en donde se puede comprobar la validez del cálculo y la influencia que ha tenido una variable con respecto a otra. Además, se observó que influye significativa de habilidades blandas sobre un trabajo en donde existe responsabilidad y labor en equipo.

Hidalgo (2020), realizó un estudio en Lima, cuyo dónde se determinó que las llamadas Habilidades blandas(HB) presentan influencia en el Desempeño laboral(DL) en empleados del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65. La encuesta se empleo como técnica para recopilar la data. La muestra fue 34 trabajadores de una población por 40 colaboradores. Se evidencio en los resultados que las HB si influyen en el DL ($p=0,018$); las HB tienen dimensiones que son determinantes: resolución de conflicto, los estilos comunicativos, el tomar decisiones, influencia, la empatía, y liderazgo, por lo tanto, la recomendación es tomar importancia a todas las dimensiones para la obtención de un mejor y buen desempeño en el trabajo.

Obando (2020), realizó un estudio en Lima, donde el fin fue establecer si las habilidades blandas (HB) tienen influencia sobre el desempeño en el trabajo del personal del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de

Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019. El estudio es descriptivo, transversal no experimental, correlacional causal, cuantitativa y básica. Al recopilar la información se empleó un cuestionario por cada variable; la regresión ordinal se empleó para analizar la información. Se evidenció en los resultados una significancia de 0,005, observándose un coeficiente de Nagalkerke de 0,217, en la que la variabilidad del Desempeño depende de las HB en un 21,7%.

Vallejos (2019), realizó un estudio en Chiclayo, cuyo fin fue hallar si las de habilidades blandas tienen influencia en el desempeño del trabajo de empleados post venta de Interamericana norte SAC Filial Chiclayo. Se utilizó al cuestionario como instrumento teniendo como técnica de la encuesta. La población estuvo conformada por 39 trabajadores de tiempo completo de la organización, de forma específica en el área de post-venta. Se mostró en los resultados que las habilidades blandas si tienen influencia en el desempeño laboral ($p < 0,05$), aunque solamente en la dimensión de las habilidades sociales. Otras dimensiones como: el autorregularse, la autoconciencia, empatía y motivación evidenciaron no influir en el desempeño laboral ($p > 0,05$).

Al ser la presente una investigación de nivel explicativo, las habilidades blandas son consideradas la variable independiente (VI) y el desempeño laboral es considerada la variable dependiente (VD), las cuales se definen a continuación:

Las Habilidades blandas son el conjunto de habilidades de una persona que hacen más fáciles su propio desempeño (Sancho et al, 2023).

Estas habilidades blandas son particularmente importantes en los trabajadores del sector salud, ya que estas tienen que ver con el contacto entre los pacientes y las familias (Sancho et al, 2023). Los trabajadores del sector salud deben tener razonamiento y juicio crítico, y competencias comunicativas, de resolución de conflictos, de negociación y de toma de decisiones, entre otras (Morrell et al, 2020) se consideran las habilidades blandas al grupo de indispensables para un buen desempeño y la relación con el su entorno, contribuyendo a adquirir competencias en lo social, al conocer y tratar el entorno social de forma eficaz y adaptativa (Flogie et al, 2019; Giménez et al, 2020; Gribble et al, 2019).

Las habilidades blandas son el conjunto de características que hacen único a cada individuo como por ejemplo su interactuar social, lo cual tiene repercusión en los resultados de su trabajo, esto vendría a ser un complemento a habilidades técnicas con la que ya adquirió cada individuo (Morocho, 2023).

Las rápidas transformaciones de los contextos sociales y laborales requieren cada vez más que la educación médica diseñe caminos innovadores que incluyan, además de la adquisición de habilidades técnicas fundamentales (habilidades duras), también la construcción de habilidades transversales, que hoy en día se suelen denominar "habilidades blandas" (Lorio et al, 2022).

La literatura ha reconocido el desafío de identificar una definición completa de habilidades blandas en medicina y su gran extensión en diferentes campos y áreas culturales. Se desarrollan en niveles complementarios, que van desde la comunicación y las habilidades interpersonales hasta su uso junto con el desarrollo de construcciones genéricas, es decir, habilidades emocionales eventualmente conduce a habilidades de automotivación, liderazgo y habilidades organizativas. Estos aspectos también deben combinarse con los del desarrollo de la alfabetización científica, el pensamiento crítico y el resolver problemas que caen al menos parcialmente en el dominio de la adquisición de la competencia emocional que favorece los intercambios comunicativos en las transacciones sociales que provocan emociones (Lorio et al, 2022). Las habilidades blandas se encuentran entre los indicadores clave del éxito y la calidad del desempeño en nuestro lugar de trabajo (Khajeghyasi, 2021)

Evidencian las habilidades blandas una basta diversidad de competencias, comportamientos, características personales y actitudes que permiten a las personas administrar óptimamente su entorno y de esa manera trabajar bien con las demás personas. Estas funcionan bien y complementan a las habilidades técnicas y científica, siendo estas importantes para que el capital humano crezca. Se clasifican las habilidades blandas: habilidades interpersonales y habilidades intrapersonales. La habilidad intrapersonal hace referencia a la capacidad de las personas de gestionarse así mismas para obtener el éxito en el trabajo. Algunas de estas habilidades son la gestión del tiempo, la gestión del estrés, el pensamiento creativo, etc. Las habilidades interpersonales interactúan con las habilidades de los individuos para gestionar

su relación con los demás a fin de mejorar la calidad del desempeño, como la capacidad de provocar, liderar y hablar (Khajeghyasi, 2021).

Además de la efectividad de las habilidades duras, las habilidades blandas mejoran en gran medida la confianza, la competencia social, la participación social, el profesionalismo, la coordinación, la amistad y el optimismo en las personas y les brindan energía positiva para el éxito personal y profesional. Por lo tanto, considerando lo importante que son las habilidades blandas en la calidad de desenvolvimiento en lo laboral, la mayoría de instituciones han desarrollado estas habilidades como una prioridad internacional. En este sentido, los investigadores también han identificado habilidades blandas en diferentes investigaciones (Khajeghyasi, 2021).

Las dimensiones de las habilidades blandas (Teoría de las habilidades sociales de Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Kleim), consideradas en esta investigación son tres que estas inmersas en el ámbito del trabajo: la resiliencia o el adaptarse al cambio, la motivación y el trabajo en equipo (Goldstein, et al, 1989).

La adaptación al cambio, esta dimensión la definió, como la manera de que una persona se desenvuelve en un contexto específico y cumple con los objetivos de forma óptima; esta cualidad implica tener como fortaleza habilidades como: psicológicas, sociales y físicas estas preparan a la persona frente a eventos esperados y no esperados (Goldstein, et al, 1989).

Los estudios de estos sujetos en situaciones difíciles han demostrado repetidamente que en tanto algunas personas se muestran fuertes ante dificultades para adaptarse, otros en situaciones más difíciles, son capaces de mantener un nivel adecuado de bienestar y funcionamiento (Barragan et al, 2021; Cañero et al, 2019).

En situaciones tan adversas, es importante tener presente el concepto de adaptación al cambio en respuesta a estímulos ambientales, donde la adaptación positiva a la adversidad no es un rasgo completamente innato, y por lo tanto, se puede aprender y desarrollar con reformulación activa de los desafíos de la vida (Barragan et al, 2021). Así, la adversidad puede transformarse en oportunidad desde una perspectiva de acción comprometida, sabiduría práctica, valentía individual, resiliencia y capacidad de adaptación (Kim et al, 2018).

Por lo tanto, se deben conocer los patrones de reacción individuales para aprender los mecanismos de afrontamiento más efectivos y proteger al sujeto de la alteración psicológica (García et al, 2019).

Todo el mundo debe adaptarse más o menos al entorno cambiante de cada día. Según el modelo de Pérez et al (2020), la adaptación al cambio a las exigencias del entorno requiere un estado emocional contrario al sufrimiento y la angustia, y la capacidad de gestionar y emprender acciones que promuevan la adaptación a los nuevos desafíos.

Emocionalmente, hacer frente a múltiples desafíos puede causar altos niveles de ansiedad, estrés y síndrome de estrés postraumático secundario en las enfermeras (Barragan et al, 2021; Guillot et al, 2019; McDermid et al, 2020)

El síndrome de estrés postraumático secundario hace referencia a las emociones y conductas que aparecen como consecuencia de haber hecho eco de un evento traumático vivido por otra persona por lo que una situación de alto estrés puede afectar a más de quien la sufre directamente. Así, los enfermeros, inmersos en un contexto laboral con un fuerte contenido emocional y afectivo, afrontan de forma crónica el estrés de sus pacientes, lo que puede afectar a los propios trabajadores si no son capaces de afrontar el cambio como un desafío positivo (Barragan et al, 2021). Además, como parte de una adaptación inadecuada, pueden aparecer síntomas depresivos, amenazando con alterarla integridad y salud del personal. Estos síntomas se deben a factores contextuales y de estrés, por lo que el ambiente de trabajo y los cuidados de enfermería están íntimamente relacionados con su aparición, especialmente cuando se realizan en situaciones inciertas (Ross et al, 2020) y mal compensadas (Vázquez et al, 2019).

Con respecto a la dimensión del trabajo en equipo, este se considera como el proceso por el que existe interacción entre los integrantes del equipo que combinan recursos colectivos para la resolución de las demandas de las tareas, como por ejemplo dar órdenes claras) (Goldstein, et al, 1989; Schmutz et al, 2019).

La dimensión de trabajo en equipo, es un proceso el cual consiste en el uso de un conjunto de técnicas y habilidades individuales con el fin de lograr metas en común; el usar estas habilidades y su efecto negativo y positivo y la secuencia que exista en el proceso, es significativo que se rijan a uno establecido

previamente, para de esta manera sean una guía permanente y cada quien aporte en el trabajo (Goldstein, et al, 1989; Morocho, 2023).

Los equipos de atención médica funcionan en una variedad de contextos. El estudio hasta la actualidad se ha concentrado en el papel de la cultura y el liderazgo organizacional externo al equipo en el funcionamiento del equipo de atención médica. Aunque la cultura y el liderazgo externo son conceptos distintos, en la práctica están estrechamente entrelazados, ya que los líderes influyen en las percepciones colectivas de valores y prioridades. El hospital en el que funciona un equipo tiene su propia cultura, y cada unidad hospitalaria puede tener su propia microcultura. Cada uno de estos contextos influye en cómo funcionan los equipos y dan forma a las interacciones de los miembros del equipo (Rosen et al, 2018).

Sanz, (2021) nos dice que la comunicación es primordial. La comunicación está basada en el respeto y es expresada a través de la actitud, esta queda evidenciada ante otro individuo de lo que requiere y necesita expresar. Tiene como base a la empatía por otras personas, ya que casi siempre abre las puertas a la conciliación o debate de distintos puntos de vista o perspectivas. Una comunicación que se considera segura es un continuo diálogo y sobre todo tener la disposición para ponerse de acuerdo en temas determinados o ponerse a favor de un bando (Miranda, 2020).

El liderazgo es un elemento fundamental para crear y mantener el cambio de cultura necesario para la adopción de herramientas y estrategias de mejora del equipo (Rosen et al, 2018).

De acuerdo con Riquelme et al (2020), la comunicación es la cualidad que es intrínseca al individuo esta es desarrollada desde que este es niño, la cual permite a la persona ser guía de un grupo de individuos hasta una mente, el liderazgo es la capacidad de un individuo que se basa en cualidades tales como: el tener iniciativa, meticulosidad, orden, transparencia, empatía, confianza y su seguridad frente al equipo; un liderazgo llevado de forma excelente mantiene a su grupo fuerte y preparado para afrontar retos, en donde es más importante las fortalezas que las debilidades (Morocho, 2023).

Al desempeño laboral se ha definido como la capacidad de adquirir y transformar varios tipos de recursos (incluidos humanos, financieros o técnicos) para llevar a cabo tareas y lograr las metas de la organización (Bieńkowska et

al, 2022); es la eficiencia con la que un empleado realiza el trabajo que contribuye al éxito general de una organización (Huang et al, 2022).

Es como la medida en que los comportamientos de las enfermeras coinciden con los objetivos y logran los resultados deseados de su empleador (Wang et al, 2022) y refleja cuán efectiva es una enfermera en el uso de oportunidades influyentes (Pourteimour, Yaghmaei, & Babamohamadi , 2021).

El término también demuestra que es lo que se realiza en gerencia y administración de los recursos humanos y poder poner en evidencia las competencias de cada persona, alinear y definir las metas que serían estratégicas en cada perfil, este tipo de proceso identificaría las debilidades del individuo, las cuales necesitan ser modificadas y optimizadas, con el fin de hacer mejor el desempeño del grupo y como último punto mejora drásticamente la rentabilidad en cada detalle (Pashanasi et al, 2021; Morocho, 2023).

El desempeño laboral es un parámetro que describe todas las actitudes, comportamientos y el nivel de finalización de tareas de los empleados (Kim et al, 2018); es una función que está inmersa en las dinámicas de la organización, cualquiera que ésta sea (Morales et al, 2022). Por lo tanto, el desenvolvimiento laboral de los profesionales de enfermería, sin duda, se ha convertido en un tema de importante atención entre los administradores de hospitales y los investigadores (Guo et al, 2021). Siendo esta una principal fortaleza de las instituciones, convirtiéndose en una condición importante para la obtención de un resultado sostenible. (Morocho, 2023).

Son tres las dimensiones del desempeño laboral consideradas en esta investigación, estas son: la responsabilidad, la orientación de resultados, y las relaciones interpersonales, las cuales siguen el modelo teórico de la Administración de recursos humanos. (Chiavenato, 2011).

Con respecto a la dimensión denominada: " orientación de resultados", esta se refiere a empezar acciones directas para lograr o sobrepasar los objetivos, esto denota la motivación de emprender acciones con el fin de guiar a la institución a su objetivo. Además, de tener como meta sobrepasar ampliamente los estándares de la organización y así generar excelentes resultados a sus usuarios o clientes (Chiavenato, 2011; Alarcón et al, 2020; Morocho, 2023).

Asimismo, el orientarse a resultados, siempre conlleva el esfuerzo de las personas en turno laboral y en relación con la finalización y/o cumplimiento de sus funciones, la responsabilidad adquirida de forma colectiva en el logro de los objetivos empresariales, el nivel de la exigencia de acuerdo a las funciones asignadas y la planificación de una empresa por parte del directorio y el cumplir con los trabajos bajo presión según el contexto dado (Chilcon, 2022; López et al, 2021)

Un conjunto de individuos orientados a resultados no solamente alcanzará sus objetivos, sino que además obtendrá una calidad superior del servicio final (Chiavenato, 2011).

Con respecto a la dimensión responsabilidad, esto es garantía que una persona da para cumplir con sus funciones y deber que tiene el compromiso de ejecutar; es un valor moral, la responsabilidad que se ha puesto en práctica por las personas, este valor guía de forma racional la organización y las acciones frente a una importante decisión que debe tomarse con el fin de obtener éxito en el resultado esperado y disminuir las posibilidades de fracaso (Chiavenato, 2011).

En relación de las habilidades blandas estas se aplican a la responsabilidad social empresarial (Morocho, 2023), la cual actualmente es practicada por organizaciones grandes, además somos testigos que cada día muchas más empresas pequeñas y medianas en distintos países ya lo han implementado. La responsabilidad social empresarial en el transcurso de los años ha tomado mayor relevancia en las organizaciones debido que en la actualidad para que una empresa adquiera competitividad debe tener compromiso con el medio ambiente, los trabajadores, los clientes, de forma de ser sostenible en manera integral y responsable socialmente. Una organización responsable socialmente hace que sus colaboradores se sientan cómodos con la política, ya que ellos se sienten que son parte de esa contribución social, esto los mantiene comprometido y brindan su capacidad de gestión; en otras palabras, les genera motivación, les agrada pertenecer a la organización y desarrolla en ellos no solamente todo su potencial, sino también la lealtad hacia su empresa crece (Guimac y Villaverde, 2019).

Con respecto a la dimensión relaciones interpersonales, son las que se utilizan como un factor de condiciones del trabajo y desempeño laboral mediante “premios o recompensas emocionales” tales como: el mérito, promociones etc.,

bienestar general y empoderamiento psicológico. Son vitales y necesarias para los procesos como: el tener facilidad comunicacional y confianza dentro del ambiente laboral y así poder tener mantener satisfacción en lo laboral (Ramírez, 2022).

Se forman relaciones interpersonales en el trabajo, estas desempeñan un importante función en lograr éxito de la institución así mismo como en el progreso profesional. Las relaciones interpersonales que son positivas generan una comunicación y comprensión efectivas entre los trabajadores (García, 2022).

Tenemos que considerar que las relaciones interpersonales suelen ser también materia de conflictos, estos pueden variar desde desavenencias sin importancia hasta las circunstancias que pueden llevar a la hostilidad, donde se incluyen: los comportamientos agresivos, acosadores, violentos, degradantes, discriminatorios y despectivos, (Abarca et al., 2020; Morocho, 2023).

Estas diferencias, aparentemente pueden separar la relación entre las personas, pero si se piensa bien y se saca provecho a lo que se pueda aprender de los demás, se lograra transformar en beneficios esos desacuerdos (Ustua, 2022).

Las relaciones interpersonales se consideran una fuente para ayudar a que la autoestima se fortalezca, esta se evidencia no solo con la seguridad de cada individuo, sino también con el sentirse que el individuo es parte de un grupo. El afrontar saludablemente situaciones de estrés, haciendo posible al individuo a que reforzar sus habilidades sociales, fortaleciendo su sentido de pertenencia y mantener el factor protector dentro de su entorno. Haciendo de esta manera, evidente de cómo las relaciones están basadas y determinadas por las experiencias, la personalidad y el entorno y como consecuencia, las habilidades sociales facilitan experiencias de bienestar dentro de las relaciones interpersonales positivas. De lo anteriormente mencionado, desglosamos lo importante que son las relaciones interpersonales, pues existe etapas en las cuales se experimentan disconfort (eventos conflictivos y críticos) y podemos considerar que las relaciones hacen más fácil el expresar las necesidades personales y el respeto por otros (Betancourt, 2022).

III. METODOLOGÍA

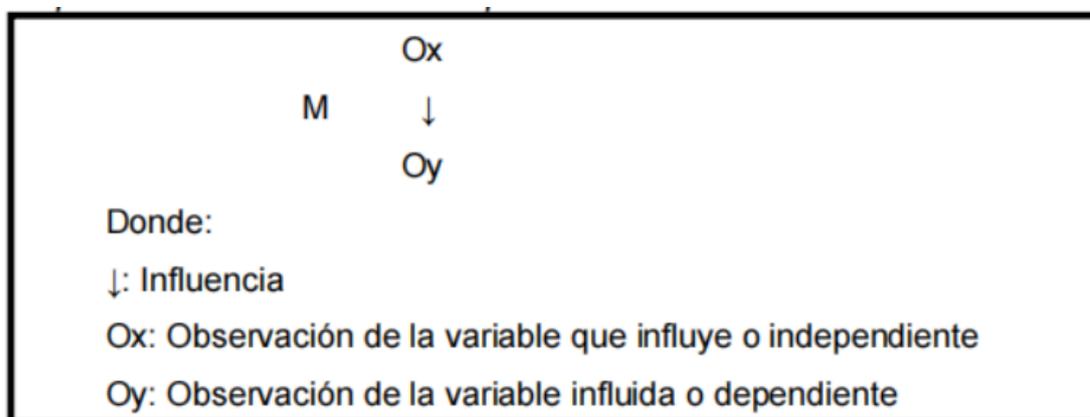
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, pues el principal objetivo es generar nueva información sin ponerla en contraste con la realidad (Rios, 2017), De la misma manera indica que esta direccionada hacia a un completo conocimiento mediante el entendimiento de conceptos fundamentales de los fenómenos, de hechos que se pueden observar o de las relaciones establecidas por los entes (CONCYTEC, 2020); transversal, ya que para recolectar la información, esta se realizó solo en un único momento (Pereyra, 2020).

De diseño no experimental, ya que las variables no se llegan a manipular, en otras palabras, estas no van a ser alteradas para medir su efecto (Hernández & Mendoza, 2018); es de nivel explicativo, porque permitió realizar una medición del grado de influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente (Zacarías & Supo, 2020); y es de enfoque cuantitativo, porque se basa en usar registros y mediciones numéricas para entender el fenómeno a investigar (Quezada, 2021).

Figura 1

Esquema del diseño del nivel explicativo



Fuente: Hernández y Mendoza. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial McGraw-Hill. Interamericana

3.2. Variables y operacionalización

VI: Habilidades blandas

Definición conceptual: herramientas cognitivas del individuo, las cuales dan determinada capacidad de interrelacionarse en diversos contextos del día a día; en un ambiente de trabajo estas competencias son las que necesita la organización que la contrata, pues le brindan una calidad que es agregada al equipo de trabajo, bajo la teoría de las habilidades sociales de Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Kleim (Ariza, 2019, pág. 32)

Definición operacional: Para su medición se empleó un cuestionario que consta de tres dimensiones y 25 ítems: Aadaptación al cambio (7 ítems), ttrabajo en equipo (11 ítems) y motivación (7 ítems).

Indicadores: La dimensión adaptación al cambio tiene indicadores: resolución de problemas ,aceptación, inserción, asimilación, autoconocimiento y flexibilidad;al mismo tiempo la dimensión trabajo en equipo tiene los siguientes indicadores: liderazgo ,comunicación, responsabilidad compartida, habilidad de interactuar, escucha activa, coordinación, paciencia, empatía, confianza y los indicadores de la dimensión motivación: trato laboral, persuasión, estabilidad laboral , compensación ,resiliencia y objetividad .

Escala de medición: Ordinal, con la cual según el criterio de posición de uno sobre otro se ordenan los elementos basándose en un criterio (Sanchez y Reyes, 2009), siendo en esta investigación: malo, regular y bueno. Politomica ya que presenta una escala de Likert, la cual presenta cinco respuestas, siendo estas (5) Siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca, (1) nunca.

VD: Desempeño laboral

Definición conceptual: su definición son las ganas o el esfuerzo que todo individuo hace por hacer realidad sus expectativas salariales y para lograr la meta que se le encomendó su organización (Chiavenato, 2011, pág. 359).

Definición operacional: Para su medición se empleo un cuestionario que consta de tres dimensiones y 31 ítems: Orientación de resultados (11 ítems), responsabilidad (6 ítems) y relaciones interpersonales (14 ítems).

Indicadores: Los indicadores de la dimensión orientación de resultados son: la participación, el nivel de compromiso, iniciativa laboral, eficiencia; los indicadores de la dimensión responsabilidad son: el actuar de forma autónoma, coherencia, y capacidad resolutive y los indicadores de la dimensión relaciones interpersonales son: capacidad de integración, liderazgo e iniciativa.

Escala de medición: Ordinal, la cual nos da la oportunidad de ordenar los elementos según el criterio de posición de uno sobre otro (Sanchez y Reyes, 2009), siendo en esta investigación: alto, medio y bajo. Politómica ya que presenta una escala de Likert, la cual presenta cinco respuestas, siendo estas (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) Siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Hace referencia a los individuos que constan de características similares y que además tienen la misma posibilidad de ser parte una investigación determinada (Hernández & Mendoza, 2018).

Estuvo conformada la población por el total del personal de enfermería del servicio de consulta externa del Hospital público, el cual es de 150.

Criterios de inclusión:

- Personal de enfermería que acepten participar en la investigación
- Personal de enfermería que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Personal de enfermería que estén de licencia. y/o vacaciones
- Personal de enfermería que laboren en el área administrativa.

3.3.2. Muestra

Es el grupo de elementos los cuales se seleccionaron como parte del resultado de un plan de acción para una metodología establecida (muestreo), y lograr resultados que se extrapolen a toda una población (Salazar y Castillo, 2018).

Estuvo conformada por el número de personal de enfermería del área de consulta externa del Hospital público, el cual es de 100.

3.3.3. Muestreo

Se empleó un muestreo de tipo por conveniencia no probabilístico, pues el

investigador realiza la muestra, eligiendo personas que se consideran de rápida investigación y accesibles. Generalmente esto se realiza por la proximidad al que realiza el estudio (Editorial Grudemi, 2019).

3.3.4. Unidad de análisis

Conformada por el personal de enfermería del servicio de consulta externa del Hospital público.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Fue la encuesta; esta es un procedimiento que permitió recoger información y la medición de los datos de forma numérica y estadística (Hernández & Mendoza, 2018).

3.4.2. Instrumentos

El utilizado en la recopilación de los datos fue el cuestionario, el cual contiene preguntas previamente definidas con una única opción y múltiples de respuesta (Hernández & Mendoza, 2018).

Ficha técnica del instrumento para medir habilidades blandas:

Objetivo: Medir las HB y sus dimensiones en el personal de salud.

Administración: Individual.

Ámbito de aplicación: Personal de enfermería.

Dimensiones: Adaptación al cambio, Trabajo en equipo y Motivación

Cantidad de ítems: 25.

Tiempo de aplicación: 20 minutos.

Baremos:

Baremo general:

Mala 25 – 58

Regular 59 – 91

Buena 92 – 125

Baremos de Dimensiones:

Adaptación al cambio,

Malo 7 – 15

Regular 16 – 26

Bueno 27 – 35

Trabajo en equipo

Malo 11 – 25

Regular 26 – 40

Bueno 41 – 55

Motivación

Malo 7 – 15

Regular 16 – 26

Bueno 27 – 35

Ficha técnica del instrumento para medir desempeño laboral:

Objetivo: Medir el DL y sus dimensiones en el personal de salud.

Administración: Individual.

Ámbito de aplicación: Personal de enfermería.

Dimensiones: Orientación de resultados, Responsabilidad y Relaciones interpersonales

Cantidad de ítems: 25.

Tiempo de aplicación: 20 minutos.

Baremos:

Baremo General:

Bajo 31 – 72

Regular 73 – 114

Alto 115 – 155

Baremos de Dimensiones:

Orientación de resultados

Bajo 11 – 25

Regular 26 – 40

Alto 41 – 55

Responsabilidad

Bajo 6 – 13

Regular 14 – 21

Alto 22 – 30

Relaciones interpersonales

Bajo 14 – 32

Regular 33 – 51

Alto 52 – 70

3.4.3. Validez y confiabilidad

Validez

Grado por la cual el instrumento permite medir exactamente la variable que pretende medir, se refleja un concepto que es abstracto a través de indicadores empíricos (Hernández y Mendoza, 2018). Los instrumentos de esta investigación fueron validados por juicio de tres especialistas con el fin de garantizar la, coherencia, relevancia, claridad y pertinencia.

Tabla 1

Validez del cuestionario de habilidades blandas

Orden	Apellidos y nombres	Grado Académico	Pertinencia	Relevancia	Claridad
1	Espinoza Torres Jorge	Maestro	si	si	si
2	Santa María Carlos Flor	Maestra	si	si	si
3	Cordova Sotomayor Daniel	Maestro	si	si	si

Fuente: Documentos de validación

Tabla 2

Validez del cuestionario de desempeño laboral

Orden	Apellidos y nombres	Grado Académico	Pertinencia	Relevancia	Claridad
1	Espinoza Torres Jorge	Maestro	si	si	si
2	Santa María Carlos Flor	Maestra	si	si	si
3	Cordova Sotomayor Daniel	Maestro	si	si	si

Fuente: Documentos de validación

Confiabilidad

Confiabilidad, grado con el que un instrumento da resultados parecidos, coherentes y consistentes (Mendoza y Ramírez, 2020).

Para poder obtener esta se procedió a realizar un estudio piloto al 10%(10)

enfermeros(as) del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023. Se calculó el coeficiente α de Cronbach con los resultados de la prueba piloto, obteniéndose como resultado:

Tabla 3

Fiabilidad del instrumento de habilidades blandas

alfa de cronbach	N de elementos
0,914	25

Fuente: Base de datos

De acuerdo con el análisis de fiabilidad, se obtuvo como valor, 0,914 para el coeficiente α de cronbach; como indica (Streiner, 2003), el valor mínimo de aceptación para este coeficiente es de 0,70; si es inferior a este valor, el instrumento es no es fiable. Por lo tanto, se concluye que el instrumento que se va a utilizar para hacer la medición de las habilidades blandas es confiable.

Tabla 4

Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral

alfa de cronbach	N de elementos
0,881	31

Fuente: Base de datos

De acuerdo con el análisis de fiabilidad, se obtuvo como valor, 0,881 para el coeficiente α de cronbach; como indica (Streiner, 2003), el valor mínimo de aceptación para este coeficiente es de 0,70; si es inferior a este valor, el instrumento es no es fiable. Por lo tanto, se concluye que el instrumento que se va a utilizar para medir desempeño laboral es confiable.

3.5. Procedimientos

Se hicieron las gestiones correspondientes en el Hospital publico para la aplicación de los instrumentos, el llenado de estos se realizó en el lugar de trabajo del personal de salud; la encuesta fue anónima e individual, registrando todas las respuestas de los integrantes de la investigación, y esos datos fueron vertidos a una hoja de cálculo para su procesamiento posterior.

3.6. Método de análisis de datos

Finalizada la recolección de la data se hizo la data con todos los en el programa SPSS versión 28, donde se procedió a procesar los datos y mediante la estadística descriptiva fueron presentados los resultados en unas tablas de frecuencias relativas y absolutas, tanto para las variables como para sus dimensiones; posteriormente se utilizó la estadística inferencial para analizar como influye la VI sobre la VD, para la cual se utilizó la regresión logística ordinal (RLO) con una significancia estadística de 0,05, dando como resultado la aceptación o no de las hipótesis propuestas.

3.7. Aspectos éticos

Según este punto se ha empleado el código de ética de la UCV aprobado por la resolución RCUN°0340-2021-UCV. Esta investigación es respetuosa del principio de beneficencia, se dio la información acerca de las habilidades blandas y cómo estas influyen en el desempeño en el trabajo de enfermero(as) de la consulta externa en un hospital público; asimismo se hizo respetar el principio de no maleficencia, ya que este personal no resultó perjudicado, de ninguna manera, por dar información para la investigación. De la misma manera el principio de autonomía se respetó, pues los integrantes del estudio no fueron persuadidos para formar este, por el contrario, tuvieron la libertad de dejar la investigación si así lo deseaban lo creían pertinente; finalmente también se respetó el principio de justicia, ya que todo el personal del Hospital, involucrados en la investigación, tuvieron la misma opción de acceder a la investigación, no existiendo restricción de ningún tipo contra ellos.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 5

Distribución de frecuencias: habilidades blandas

	f	%
mala	0	0
regular	45	45,0
bueno	55	55,0
Total	100	100,0

Fuente: base de datos

En la tabla 5 de los resultados para las HB, se muestra que el 45 % del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público presenta un nivel regular y el 55% presenta un nivel bueno de HB.

Esto nos muestra que las HB, en el personal de enfermería, aun no son consideradas como un criterio importante de trabajo, ya que hay un alto porcentaje que lo considera regular, siendo las habilidades blandas una fuente positiva para el beneficio personal y profesional ya que promueve un crecimiento activo en la práctica profesional que se realiza día a día en el hospital.

Tabla 6*Distribución de frecuencias de las dimensiones de habilidades blandas (HB)*

	Adaptación al cambio		Trabajo en equipo		Motivación	
	f	%	f	%	f	%
malo	0	0	0	0	7	7,0
regular	48	48,0	25	25,0	67	67,0
bueno	52	52,0	75	75,0	26	26,0
	100	100,0	100	100,0	100	100,0

Fuente: base de datos

En la tabla 6 se describe las dimensiones de las HB; respecto a la dimensión adaptación al cambio, el 48% presenta un nivel regular y el 52% presenta un nivel bueno de HB. Asimismo, respecto a la dimensión trabajo en equipo, el 25% presenta un nivel regular y el 75% presenta un nivel bueno de HB. Por último con respecto a la dimensión motivación, el 7% presenta un nivel malo; el 67% presenta un nivel regular y el 26% presenta un nivel bueno de HB.

Las habilidades blandas, en mayor medida, aumentan la confianza, la coordinación, la amabilidad y el optimismo en una persona; por ello es importante ver que hay ciertos factores que deben ser considerados por la importancia de esta variable, es por eso que es bueno observar que, en el trabajo en equipo, la mayoría lo considere bueno, aun observándose bajo porcentaje de una buena motivación, y que asimismo haya personal que aun considere de manera regular su adaptación al cambio.

Tabla 7

Distribución de frecuencias; desempeño laboral (DL)

	f	%
bajo	0	0
regular	14	14,0
alto	86	86,0
Total	100	100,0

Fuente: base de datos

En la tabla 7 de los resultados para el DL, se muestra que el 14% del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público presenta un nivel regular y el 86% presenta un nivel alto de DL.

Se observa que el personal de enfermería, en su mayoría, presenta un alto DL, y esto es importante puesto que, están expuestos a una alta carga de trabajo, siendo esta una demanda de trabajo común que se refiere a tener mucho que hacer en muy poco tiempo.

Tabla 8*Distribución de frecuencias de las dimensiones de desempeño laboral (DL)*

	Orientación de resultados		Responsabilidad		Relaciones interpersonales	
	f	%	f	%	f	%
bajo	0	0	0	0	0	0
regular	21	21,0	12	12,0	10	10,0
alto	79	79,0	88	88,0	90	90,0
	100	100,0	100	100,0	100	100,0

Fuente: base de datos

En la tabla 8 se describe las dimensiones del DL; respecto a la dimensión orientación de resultados, el 21% presenta un nivel regular y el 79% presenta un nivel alto de DL. Asimismo, respecto a la dimensión responsabilidad, el 12% presenta un nivel regular y el 88% presenta un nivel alto de DL. Por último, con respecto a la dimensión relaciones interpersonales, el 10% presenta un nivel regular y el 90% presenta un nivel alto de DL.

El personal de enfermería se enfrenta constantemente a altas demandas laborales, para las cuales dedican más energía, esfuerzo y tiempo y; en base a ciertas condiciones como la orientación de resultados, responsabilidad y relaciones interpersonales, dan como resultado que su desempeño laboral sea el adecuado para las situaciones a las que se esta sometido todo personal de enfermería.

4.2 Resultados inferenciales

Contrastación de la hipótesis general

H1: Las HB influyen en el DL del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima 2023

H0: Las HB no influyen en el DL del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima 2023

Tabla 9

Ajuste de los datos para el modelo de las HB en el DL

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado (x^2)	Grados de libertad	Significancia
Sólo interceptación	29,312			
Final	4,118	25,194	1	0,000

Fuente: base de datos

En la tabla 9 se presenta los resultados de la RLO. Se observa un x^2 de 25,194, lo que significa que el modelo presenta un ajuste bueno al estimar la probabilidad de que ocurra con un $p < 0,05$ ($p = 0,000$), por lo cual se rechaza la H0 concluyendo que las HB influyen en el DL del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público, Lima 2023.

Tabla 10

Pseudo Rcuadrado de la HG

Pseudo Rcuadrado	
Cox y Snell	,223
Nagelkerke	,401
McFadden	,311

Fuente: base de datos

En la tabla 10 se presenta el Pseudo Rcuadrado de Nagelkerke = ,401 lo que indica que el modelo de estudio explica el 40,1% de la variabilidad del DL del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público, Lima 2023.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H1: Las HB influyen en la orientación de resultados del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima 2023

H0: Las HB no influyen en la orientación de resultados del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima 2023

Tabla 11

Ajuste de los datos para el modelo de las HB en la orientación de resultados

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado (x ²)	Grados de libertad	Significancia
Sólo interceptación	18,277			
Final	7,569	10,708	1	0,001

Fuente: base de datos

En la tabla 11 se presenta los resultados de la prueba de RLO. Se observa un x² de 10,708, lo que significa que el modelo presenta un ajuste bueno al estimar la probabilidad de que ocurra con un $p < 0,05$ ($p = 0,001$), por lo cual se rechaza la H0 concluyendo que las HB influyen en la orientación de resultados del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público, Lima 2023.

Tabla 12

Pseudo Rcuadrado de la HE1

Pseudo Rcuadrado	
CoxySnell	,102
Nagelkerke	,158
McFadden	,104

Fuente: base de datos

En la tabla 12 se presenta el Pseudo Rcuadrado de Nagelkerke = ,158 lo que indica que el modelo de estudio explica el 15,8% de la variabilidad de la orientación de resultados del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público, Lima 2023.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H1: Las HB influyen en la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima 2023

H0: Las HB no influyen en la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima 2023

Tabla 13

Ajuste de los datos para el modelo de las HB en la responsabilidad

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado (χ^2)	Grados de libertad	Significancia
Sólo interceptación	25,220			
Final	4,028	21,193	1	0,000

Fuente: base de datos

En la tabla 13 se presenta los resultados de la prueba de RLO. Se observa un χ^2 de 21,193, lo que significa que el modelo presenta un ajuste bueno al estimar la probabilidad de que ocurra con un $p < 0,05$ ($p = 0,000$), por lo cual se rechaza la H0 concluyendo que las HB influyen en la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público, Lima 2023.

Tabla 14

Pseudo Rcuadrado de la HE2

Pseudo Rcuadrado	
CoxySnell	,191
Nagelkerke	,367
McFadden	,289

Fuente: base de datos

En la tabla 14 se presenta el Pseudo Rcuadrado de Nagelkerke = ,367 lo que indica que el modelo de estudio explica el 36,7% de la variabilidad de la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público, Lima 2023.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H1: Las HB influyen en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima 2023

H0: Las HB no influyen en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima 2023

Tabla 15

Ajuste de los datos para el modelo de las habilidades blandas en las relaciones interpersonales

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado (χ^2)	Grados de libertad	Significancia
Sólo interceptación	21,250			
Final	3,907	17,343	1	0,000

Fuente: base de datos

En la tabla 15 se presenta los resultados de la prueba de RLO. Se observa un χ^2 de 17,343, lo que significa que el modelo presenta un ajuste bueno al estimar la probabilidad de que ocurra con un $p < 0,05$ ($p = 0,000$), por lo cual se rechaza la H0 concluyendo que las HB influyen en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público, Lima 2023.

Tabla 16

Pseudo Rcuadrado de la HE3

Pseudo Rcuadrado	
CoxySnell	,159
Nagelkerke	,333
McFadden	,267

Fuente: base de datos

En la tabla 16 se presenta el Pseudo Rcuadrado de Nagelkerke = ,333 lo que indica que el modelo de estudio explica el 33,3% de la variabilidad de las relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público, Lima 2023.

V. DISCUSIÓN

En relación a las hipótesis, el objetivo general e hipótesis, el cual indica que hay que determinar si influye las Habilidades Blandas (HB) en el Desempeño laboral (DL) del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023, con resultados de 100 individuos como muestra que corresponde al personal de enfermería. Empleándose la prueba de Kolmogorov Smirnov, por la cantidad de los elementos en la muestra fue más de 50, la cual indico que la data, de las variables, no presentaron distribución normal, dando como resultado, valores de la significancia estadística menores a 0,05 ($p < 0,05$). Habilidades blandas, de esta variable se obtuvo como valor $p = 0,002$ y en la variable desempeño laboral se obtuvo como valor $p = 0,000$; por lo tanto al no existir distribución normal, se empleó RLO para la contrastación de hipótesis. Por otro lado la razón de verosimilitud nos evidencia un χ^2 de 29,312, indicando el modelo de regresión tiene un ajuste bueno de predictibilidad a la probabilidad de que ocurra con un $p = 0,000 < 0,05$, con lo cual se rechazara la H_0 aceptando la H_1 , concluyendo que si influyen las HB en el DL del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público, Lima 2023. Asimismo se muestra el parámetro Pseudo R Cuadrado de Cox y Snell cuyo valor es ,223, lo que evidencia que el modelo explica el 22,3% de la variabilidad del DL, mientras que el resultado del Pseudo R cuadrado de Nagelkerke es de ,401, indicador que también muestra que el modelo explica el 40,1% de la variabilidad del DL.

Esta claro que las HB juegan un papel fundamental en el DL del personal de enfermeria, siendo estas fundamentales para el éxito en el trabajo que se realiza en el hospital, contribuyendo a una cultura laboral positiva que valora la colaboración, la comunicación y el aprendizaje continuo, fomentando un ambiente de trabajo positivo y aumentando el compromiso en la atención al paciente de la consulta externa.

Se encontró resultados parecidos a los hallados por Morocho (2023) según su trabajo de investigación en la cual el determinar como las HB influyen en el DL del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador, con una muestra de 72 personales de salud, encontrando un Pseudo R cuadrado de Cox y Snell de ,138 y de Nagelkerke de ,138 lo que sugiere que el modelo explica el 13,8% de la variabilidad del DL, o en otras palabras el grado de influencia

provocado por la variable HB. Después de realizar el análisis correspondiente se concluye que los resultados explican las perspectivas de todo el personal de salud considerado en el presente estudio, encontrando una influencia de las HB en el DL de los profesionales de enfermería.

Asimismo son parecidos los resultados a lo reportado por Rodríguez (2023) en su estudio en la cual se determinó si las HB tienen influencia en el DL de enfermeros(as) de un hospital nivel III-de Lima, teniendo 150 profesionales de enfermería como muestra, donde encontró que estas habilidades blandas tienen influencia positiva y significativa en el desempeño de los profesionales de enfermería, aseverando que las HB tienen influencia en el DL, siendo la evaluación del DL, relevante en el personal que son asistenciales, el cumplir con tareas, ya que un desempeño eficiente puede ser fuente de satisfacción profesional y personal.

Además, estos indican los resultados de la primera variable: en opinión del personal de enfermería encuestado, la variable HB se encuentra en un nivel regular en el 45 % del personal de enfermería y en un nivel bueno en el 55% del personal de enfermería.

Si bien es cierto más de la mitad del personal de enfermería que fue encuestado, considera buena las habilidades blandas, así como otro porcentaje alto lo considera regular, en un porcentaje total, de ambos, nos da a entender que las habilidades blandas son un mediador para la interacción entre todo el personal y que el dominio de estas puede tener ventajas al tratar con problemas que se presentan en los servicios de consulta externa del hospital, siendo las HB una fuente positiva para dar forma a la personalidad de los individuos y, para el beneficio personal y profesional ya que promueve un crecimiento activo en la práctica profesional que se realiza día a día en el hospital.

También se describió las dimensiones de la variable HB, encontrándose que en la primera dimensión, adaptación al cambio, el 48% presenta un nivel regular y el 52% presenta un nivel bueno; con respecto a la segunda dimensión, trabajo en equipo, el 25% presenta un nivel regular y el 75% presenta un nivel bueno; y por ultimo con respecto a la tercera dimensión, motivación, el 7% presenta un nivel malo; el 67% presenta un nivel regular y el 26% presenta un nivel bueno.

Se observa que en el trabajo en equipo, la mayoría del personal de enfermería lo considera bueno; en adaptación al cambio lo considera regular y en motivación

un bajo porcentaje lo considera bueno; resultado que es necesario tomar en cuenta para estimular y mejorar, sobre todo en la motivación, ya que es necesario mencionar que el trabajo de la consulta externa implica, en muchas ocasiones, trabajo a presión que de alguna manera desmotiva al personal de enfermería por la interacción, en algunos casos negativas, no solo con el paciente que muchas veces no entiende razones que se presentan en la atención en los establecimientos de salud, sino también con el personal médico.

Asimismo, cabe mencionar los resultados que describieron la segunda variable: en opinión del personal de enfermería encuestado, la variable DL, se encuentra en un nivel regular en el 14% del personal de enfermería y en un nivel alto en el 86% del personal de enfermería.

Es importante tomar en cuenta el nivel alto de DL que presenta el personal de enfermería, ya que labor asistencial que se desempeña implica que esta sea realizada de una manera que cumpla las expectativas del paciente ya que si dicho personal se desempeñaran de manera inconsistente se crearía incertidumbre e interrupciones para todo el personal y con los pacientes que acuden a la consulta externa, lo que podría ocasionar dificultad en el desempeño interactivo con estos y con el personal médico, aumentando el riesgo de fallas en el desempeño.

De igual manera se describieron las dimensiones de la variable DL, encontrándose que en la primera dimensión, orientación de resultados, el 21% presenta un nivel regular y el 79% presenta un nivel alto; con respecto a la segunda dimensión, responsabilidad, el 12% presenta un nivel regular y el 88% presenta un nivel alto; y por último con respecto a la tercera dimensión, relaciones interpersonales, el 10% presenta un nivel regular y el 90% presenta un nivel alto.

Estos resultados validan el desempeño alto del personal de enfermería, ya que un adecuado desempeño laboral requiere de una adecuada orientación de resultados, una adecuada responsabilidad, y unas adecuadas relaciones interpersonales, que engranan todo el desempeño que se tiene que tener para ejecutar tareas que implica trabajo a presión como el que se realiza en el hospital, siendo estas dimensiones determinantes para la labor que realiza el personal de enfermería.

En cuanto a los resultados inferenciales de los objetivos e hipótesis específicas,

con respecto a la hipótesis específica 1, las HB influyen en la orientación de resultados del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima 2023; la razón de verosimilitud muestra un χ^2 de 18,277, lo que indica que el modelo de regresión tiene ajuste bueno de predictibilidad a la probabilidad de que ocurra con un $p=0,000 < 0,05$, con lo cual se rechazara la H_0 aceptando la H_1 , concluyéndose que las HB influyen en la orientación de resultados del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Asimismo se muestra el parámetro Pseudo R Cuadrado de Cox y Snell cuyo valor es de ,102, lo que evidencia que el modelo explica el 10,2% de la variabilidad de la orientación de resultados, mientras que el resultado del Pseudo R cuadrado de Nagelkerke es de ,158, indicador que también muestra que el modelo explica el 15,8% de la variabilidad de la orientación de resultados. Con estos resultados es evidente que es fundamental que el personal de enfermería muestre con fluidez sus HB, ya que estas inciden en el proceso de orientación de los logros que tienen que alcanzar dentro del contexto laboral en el cual interactúan, siendo estas habilidades las competencias que deben utilizar el personal, más a menudo, en su propio proceso del logro de sus metas en el hospital. Es importante mencionar que el personal de enfermería no sólo deben ser competentes en el servicio de consulta externa, sino que también deben tener los recursos y herramientas para guiar a otros en la adquisición de estas competencias.

Son parecidos los resultados, a los hallados por Morocho (2023), en Ecuador, encontrando un Pseudo R cuadrado de Cox y Snell de ,149 y de Nagelkerke de ,160 lo que sugiere que el modelo explica entre el 14,9% y 16% de la variabilidad de la dimensión orientación de resultados, o en otras palabras el grado de influencia provocado por la variable HB.

Este estudio corrobora el resultado hallado en el presente estudio, demostrando que el personal de enfermería y el de salud en general, son personas responsables que están motivadas, estableciéndose objetivos ambiciosos, tomando la iniciativa para lograr los resultados deseados, contribuyendo a que el sistema sanitario se beneficie de todo el personal que haga lo necesario por ofrecer resultados en beneficio del hospital.

Con respecto a la hipótesis específica 2, las HB influyen en la responsabilidad de los profesionales de enfermería del área de consulta externa en un hospital

público. Lima 2023; la razón de verosimilitud muestra un x^2 de 25,220, lo que indica que el modelo de regresión tiene ajuste bueno de predictibilidad a la probabilidad de que ocurra con un $p=0,000 < 0,05$, con lo cual se rechazara la H_0 aceptando la H_1 , concluyéndose que las HB influyen en la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Asimismo se muestra el parámetro Pseudo RCuadrado de Cox y Snell cuyo valor es de ,191, lo que evidencia que el modelo explica el 19,1% de la variabilidad de la responsabilidad, mientras que el resultado del Pseudo Rcuadrado de Nagelkerke es de ,367, indicador que evidencia que el modelo 36,7% explica la variabilidad de la responsabilidad.

Las HB inciden en la responsabilidad, la cual se puede demostrar por una variedad de acciones dentro de la consulta externa del hospital, que van desde tareas diarias hasta asignaciones de trabajo en equipo, aceptando la responsabilidad de sus obligaciones laborales, cumpliendo con las acciones dentro del área en el cual se desempeña, las cuales respaldan sus resultados.

Los resultados son diferentes a lo encontrado por Morocho (2023), en Ecuador, el cual mostró que las HB no tienen influencia en la responsabilidad de los profesionales de salud, si bien no presentó este estudio niveles malos de la dimensión responsabilidad desde la perspectiva del personal de salud, la autora indica que hay la probabilidad que hayan calificado estos en la escala según con su la conveniencia y no basado en la realidad, por miedo a alguna represalia; razón que no se ve reflejada en el presente estudio, ya que se puede observar niveles altos de responsabilidad.

Con respecto a la hipótesis específica 3, las HB influyen en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima 2023; la razón de verosimilitud muestra un x^2 de 21,250. lo que indica que el modelo de regresión tiene un ajuste bueno de predictibilidad a la probabilidad de que ocurra con un $p=0,000 < 0,05$, con lo cual se rechazara la H_0 aceptando la H_1 , concluyéndose que las HB influyen en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Asimismo se muestra el parámetro Pseudo RCuadrado de Cox y Snell cuyo valor es de ,159, lo que evidencia que el modelo explica el 15,9% de la variabilidad de las relaciones interpersonales, mientras que el resultado del Pseudo Rcuadrado de Nagelkerke es de ,333, indicador que

también muestra que el modelo explica el 33,3% de la variabilidad de las relaciones interpersonales.

El área de la consulta externa, implica interacción constante con otras personas y lidiar con todo tipo de pacientes, por ello es importante que las HB ayuden a mejorar las relaciones interpersonales, siendo la comunicación determinante en este tipo de trabajo, por ello queda demostrado que las habilidades blandas inciden en las relaciones interpersonales, ya que esto ayuda a resolver problemas que, casi siempre, se presentan en el sistema sanitario, sobre todo entre paciente y personal de enfermería, por lo tanto este último tiene que ser capaz de escuchar de manera justa a los pacientes y usar la resolución creativa de problemas para llegar a una solución de estos.

Son parecidos los resultados a los hallados por Morocho (2023), en Ecuador, encontrando un Pseudo Rcuadrado de Cox y Snell de ,119 y de Nagelkerke de ,119 lo que evidencia el 11,9% de la variabilidad de la dimensión relaciones interpersonales, o el grado de influencia causado por la variable HB.

Esto corrobora los resultados del presente estudio, afirmando que las HB del personal de enfermería son importantes para el éxito en su DL; ya que las relaciones interpersonales son importantes para poder llevarse bien con los compañeros de trabajo y pacientes y obtener los resultados deseados.

Cabe mencionar que, si bien, el sistema sanitario del país, no es el mejor; el personal de enfermería del hospital hace todo lo posible para que este funcione haciendo uso de todo su potencial, eliminando o tratando de eliminar las posibles barreras que se pueden presentar para el funcionamiento correcto de este. También es necesario que los jefes, de los diferentes consultorios de la consulta externa del hospital, que interactúan con todo el personal de enfermería, valoren la variedad de habilidades blandas que están presentes en este personal y que las consideren como un conjunto de habilidades laborales vitales. Por otro lado, como fortalezas del estudio, cabe resaltar la disposición del personal para el llenado de los cuestionarios, tomando parte de su tiempo dentro de sus funciones para contribuir con esta investigación, aun así, se puede mencionar como debilidades, el no poder contar con todo el personal de salud del hospital participando en el estudio. esta investigación solo se centró en el personal de enfermería, esto lleva a que, en el futuro, se realicen investigaciones que expandan la población, asimismo también se podría hacer una comparación

entre diferentes hospitales y si es posible repotenciar las HB para mejorar el desempeño en el trabajo, logrando como consecuencia resultados mejores en los servicios de salud.

Por último, la relevancia de la presente investigación, recae en la generación de nuevo conocimiento sobre las variables estudiadas, del cual los profesionales de la salud podrán ejecutar mejor sus habilidades blandas y a la vez, a través de estas, mejorar su desempeño laboral tanto en la consulta externa como en los distintos servicios del hospital.

VI. CONCLUSIONES

Primera : El modelo presenta buen ajuste para poder predecir la probabilidad de ocurrencia con un $p=0,000$. El parámetro Pseudo R Cuadrado de Cox y Snell evidencia que el modelo de estudio explica el 22,3% de la variabilidad del desempeño laboral, mientras que el resultado del Pseudo R de Nagelkerke muestra que el modelo explica el 40,1% de la variabilidad del desempeño laboral, concluyendo que las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público, Lima 2023.

Segunda : El modelo presenta buen ajuste para poder predecir la probabilidad de ocurrencia con un $p=0,001$. El parámetro Pseudo R Cuadrado de Cox y Snell evidencia que el modelo de estudio explica el 10,2% de la variabilidad de la orientación de resultados, mientras que el resultado del Pseudo R de Nagelkerke muestra que el modelo explica el 15,8% de la variabilidad de la orientación de resultados, concluyendo que las habilidades blandas influyen en la orientación de resultados del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público, Lima 2023.

Tercera : El modelo presenta buen ajuste para poder predecir la probabilidad de ocurrencia con un $p=0,000$. El parámetro Pseudo R Cuadrado de Cox y Snell evidencia que el modelo de estudio explica el 19,1% de la variabilidad de la responsabilidad, mientras que el resultado del Pseudo R de Nagelkerke muestra que el modelo explica el 36,7% de la variabilidad de la responsabilidad, concluyendo que las habilidades blandas influyen en la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público, Lima 2023.

Cuarta : El modelo presenta buen ajuste para poder predecir la probabilidad de ocurrencia con un $p=0,000$. El parámetro Pseudo R Cuadrado de Cox y Snell evidencia que el modelo de estudio explica el 15,9% de la variabilidad de las relaciones interpersonales, mientras que el resultado del Pseudo R de Nagelkerke muestra que el modelo explica el 33,3% de la variabilidad de las relaciones interpersonales, concluyendo que las habilidades blandas influyen en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público, Lima 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Primera : A las autoridades del hospital, coordinar el apoyo administrativo para el fortalecimiento, mediante programas de incentivo, de las habilidades blandas en todo el personal de salud del hospital.

Segunda : Al personal de enfermería, reforzar las habilidades blandas con seminarios o talleres para repotenciar su desempeño en el hospital y de esa manera que el paciente de la consulta externa sea el beneficiario.

Tercera : Al personal de enfermería, fortalecer las habilidades blandas que se aplican durante la interacción con el paciente de la consulta externa.

Cuarta : A la comunidad médica, realizar investigaciones adicionales donde se extienda la población a todo el personal de salud y de esa manera buscar, en conjunto, un mejor desempeño en el hospital.

REFERENCIAS

- Abarca, Y., Espinoza, T., Llerenan, S., y Berrios, N. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Revista Enfermería Global*, 19(57).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000100014
- Alarcón, R., Sánchez, B., y Salvador, Y. (2020). Contribuições para a avaliação dos resultados da gestão do governo cubano no ambiente local. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*, 8(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2020000300388&script=sci_abstract&tlng=pt
- Alcas, A. G. (2021). *Habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de material médico quirúrgico de Lima 2021* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98770>
- Aliaga, y Cofré. (2021). La evolución del concepto de Capital Humano y los desafíos para la Gestión Estratégica de Recursos Humanos en Chile. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 14(40).
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-56932021000100038&script=sci_arttext
- Ariza, G. (2019). *Gerencia de marca profesional: dirija y gestione su propia cartera*. Editorial Universidad de La Sabana.
<https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/35508>
- Barragán, M., Molero, M., Pérez, M., Santillán, A., Jiménez, D., Fernández, E., Herrera, I., Martos, Á., Franco, R., Méndez, I., y Gázquez, J. (2021). Adaptation to Change Questionnaire for Nurses: Validation and New Needs in the Context of COVID-19. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 9(12), 1762.
<https://doi.org/10.3390/healthcare9121762>
- Betancourt, V. (2022). Importancia de las relaciones interpersonales para el bienestar emocional. *DADE UNIMET*. <https://www.unimet.edu.ve/wp->

[content/uploads/2022/06/DADE-Importancia-de-las-relaciones-interpersonales-para-el-bienestar-emocional.pdf](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0266364)

- Bieńkowska, A., Koszela, A., Sałamacha, A., y Tworek, K. (2022). COVID-19 oriented HRM strategies influence on job and organizational performance through job-related attitudes. *PloS one*, 17(4). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0266364>
- Cañero, M., Mónaco, E., y Montoya, I. (2019). Emotional intelligence and empathy as predictors of subjective well-being in university students. *Eur. J. Investig. Health Psychol. Educ*, 9, 19–29. <https://www.mdpi.com/2254-9625/9/1/19>
- CONCYTEC. (2020). Guía Práctica para la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D). Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Mac Graw Hill.
- Chilcón, J. J. (2022). *Gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la Empresa Telecomunicaciones" Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande. Peru 2022* (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas). <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2862>
- Editorial Grudemi (2019). *Muestreo no probabilístico*. Enciclopedia Económica. <https://enciclopediaeconomica.com/muestreo-no-probabilistico/>
- Flogie, A., Aberšek, B., y Pesek, I. (2019). The impact of innovative learning environments on social competences of youth. *Res. Learn. Technol*, 27: 1-14. <https://journal.alt.ac.uk/index.php/rlt/article/view/2214/2549>
- García, C. E. (2022). *Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la Ugel Huarmaca, Piura-2020* (Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipan). <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9317>
- García, T., Rodríguez, C., Rodríguez, J., Fernández, A., Richarte, V., y Ramos, A. (2019). Psychosocial Profiles of Adults with ADHD: A Comparative Study of Prison and Outpatient Psychiatric Samples. *Eur. J. Psychol. Appl. Leg. Context*, 11, 41-49. <https://journals.copmadrid.org/ejpalc/art/ejpalc2018a14>
- Giménez, M., Prado, V., y Soto, A. (2020). Psychosocial Risks, Work Engagement, and Job Satisfaction of Nurses During COVID-19

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33330313/>

Goldstein, A., Sprafkin, R., Gershaw, N., y Kleim, P. (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia. Un programa de enseñanza*. Editorial Martinez Roca.

Gribble, N., Ladyshevsky, R., y Parsons, R. (2019). The impact of clinical placements on the emotional intelligence of occupational therapy, physiotherapy, speech pathology, and business students: A longitudinal study. *BMC Med. Educ*, 19, 90.

<https://bmcmmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-019-1520-3>

Guillot, M., Guillén, A., y Buela, G. (2019). Reliability and validity of the Basic Depression Questionnaire. *Int. J. Clin. Health Psychol*, 19, 243-250.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7969818/>

Guimac, L., y Villaverde, S. (2019). *La responsabilidad social empresarial: Una revisión teórica*. Universidad Peruana Unión (Tesis de Bachiller, Universidad Peruana Unión). <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2354>

Guo, B., Qiang, B., Zhou, J., Yang, X., Qiu, X., Qiao, Z., Yang, Y., & Cao, D. (2021). The Relationship between Achievement Motivation and Job Performance among Chinese Physicians: A Conditional Process Analysis. *BioMed research international*, 2021.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33928157/>

Gutierrez, A. A. (2021). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de una institución educativa de Lambayeque* (Tesis de licenciatura, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo).

<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4213>

Hernández, y Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Hidalgo, N. (2020). *Influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, para la elaboración de la relación bimestral de usuarios – RBU* (Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma).

<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3967>

- Huang, C., Tu, B., Zhang, H., y Huang, J. (2022). Mindfulness Practice and Job Performance in Social Workers: Mediation Effect of Work Engagement. *International journal of environmental research and public health*, 19(17). <https://doi.org/10.3390/ijerph191710739>
- Khajeghyasi, R. V., Liaghatdar, M. J., Nili, M. R., y Shirazi, M. (2021). Ranking the soft skills of the dental profession based on the importance in job performance: A mixed method study in Isfahan and Mazandaran Universities of Medical Sciences. *Dental research journal*, 18, 24. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34249250/>
- Kim, J., Hawley, C., González, R. (2018). Resilience from a Virtue Perspective. *Rehabil. Couns. Bull*, 61, 195–204. https://www.researchgate.net/profile/Brian-Mcmahon-6/publication/317575072_Resilience_From_a_Virtue_Perspective/links/5c07ed62299bf139c741ac04/Resilience-From-a-Virtue-Perspective.pdf
- Kim, S., Park, Y., y Headrick, L. (2018). Daily micro-breaks and job performance: general work engagement as a cross-level moderator. *Journal of Applied Psychology*, 103(7), 772–786. <https://psycnet.apa.org/record/2018-12793-001>
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., Tornell, I., López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., y Tornell, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- Lorio, S., Cilione, M., Martini, M., Tofani, M., y Gazzaniga, V. (2022). Soft Skills Are Hard Skills-A Historical Perspective. *Medicina (Kaunas, Lithuania)*, 58(8), 1044. <https://doi.org/10.3390/medicina58081044>
- McDermid, F., Manniz, J., y Peters, K. (2020). Factors contributing to high turnover rates of emergency nurses: A review of the literature. *Aust. Crit. Care*, 33, 390-396. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31836449/>
- Miranda, E. (2020). Aprender a comunicar para prevenir *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*. <https://www.scielo.br/j/icse/a/QVWQWZyxTbYLjzYXr7cZGKF/?lang=es>
- Morales, G., Restrepo, S., Graus, L., y Panche, O. (2022). Social Cognition and its Relationship with Job Performance in University Institutions. *Revista de*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8603581>

Morocho, A. R. (2023). *Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110940>

Morrell, B., Eukel, H., y Santurri, L. (2020). Soft skills and implications for future professional practice: Qualitative findings of a nursing education escape room. *Nurse Educ. Today*, 93. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32791421/>

Obando, J. E. (2020). *Habilidades blandas en el desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81588>

Paredes, Ibarra, y Moreno. (2021). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresa. *Investigación administrativa*, 50(127). <https://doi.org/10.35426/iav50n127.05>

Paredes, y Quiroz. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio* (46), 83-95. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n46/2528-7907-rsan-1-46-00081.pdf>

Pashanasi, B., Gárate, J., y Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 12(3), 163–174. <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/537>

Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Editorial Klik.

Pérez, M., Molero, M., Oropesa, N., Martos, Á., Simón, M., Herrera, I., y Gázquez, J. (2020). Questionnaire on Perception of Threat from COVID-19. *J. Clin. Med*, 9, 1196. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32331246/>

Pineda, M; y Cortés, G. (2018). Change and organizational adaptation. A literature review. *Revista ESPACIOS*, 39(37), 5. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p05.pdf>

- Pires, Monteiro, Pereira, Chaló, Melo, y Rodríguez. (2017). Non-technical skills assessment for prelicensure nursing students: An integrative review. *Journal Nurse Education Today* (58), 19-24. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0260691717301776>
- Pourteimour, S., Yaghmaei, S., y Babamohamadi, H. (2021). The relationship between mental workload and job performance among Iranian nurses providing care to COVID-19 patients: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 29(6), 1723-1732. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33690932/>
- Quezada, N. (2021). *Metodología de la Investigación*. Editorial Marcombo.
- Ramirez, F. A. (2022). *Estado emocional y rendimiento laboral en el personal de salud en un hospital de Guayaquil 2022* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94477>
- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción (Primera ed.)*. Malaga, España: Servicios Académicos Intercontinentales. <https://doi.org/https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Riquelme, J., Pedraja, L., y Vega, R. (2020). Leadership and management in wicked problem solving. A literature review. *Revista Formación universitaria*, 13(1). <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000100135>
- Rodriguez, E. R. (2023). *Habilidades blandas en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108528>
- Rosen, M., Diaz, D., Dietz, A., Benishek, L., Thompson, D., Pronovost, P., y Weaver, S. (2018). Teamwork in healthcare: Key discoveries enabling safer, high-quality care. *The American psychologist*, 73(4), 433–450. <https://doi.org/10.1037/amp0000298>
- Ross, R., Letvak, S., Sheppard, F., Jekins, M., y Almotairy, M. (2020). Systemic assessment of depressive symptoms among registered nurses: A new situation-specific theory. *Nurs. Outlook*, 68, 207-219. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31543282/>
- Salazar, C., y Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Published by veroronquillo1. ISBN 978-9942-30-616-6. <https://n9.cl/qw1gp>

- Sánchez, H., y Reyes, C. (2009). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Sancho, D., Cubero, L., Botella, M., Castellano, E., y Cañabate, M. (2023). Importance of Soft Skills in Health Sciences Students and Their Repercussion after the COVID-19 Epidemic: Scoping Review. *International journal of environmental research and public health*, 20(6). <https://doi.org/10.3390/ijerph20064901>
- Sanz, J. (2021). Communication for occupational health. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65(256). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300173
- Schmutz, J., Meier, L., y Manser, T. (2019). How effective is teamwork really? The relationship between teamwork and performance in healthcare teams: a systematic review and meta-analysis. *BMJ open*, 9(9). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-028280>
- Soria, Pedraza, y Bernal. (2020). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Revista Acta universitaria*, 29(1). <https://doi.org/10.15174/au.2019.2205>
- Ticahuanca, y Mamani. (2021). A theoretical approach to job performance. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86-98. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1633/2013
- Treviño, N., y Abreu, J. (2017). Teamwork, Working Groups and the Competence Perspective. *International Journal of Good Conscience*, 12(3), 405-422. [http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12\(3\)405-422.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12(3)405-422.pdf)
- Vallejos, A. M. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC Filial Chiclayo* (Tesis de licenciatura, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo). <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2082>
- Vázquez, F., López, L., Blanco, V., Otero, P., Torres, A., y Ferraces, M. (2019). The impact of decreased environmental reward in predicting depression severity in caregivers. *An. Psicol*, 35, 357-363. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/25235>

- Ustua, E. (2022). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en el Centro de Salud de Curahuasi-2017* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco).
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/6379>
- Wang, C., Lin, Y., Chen, I., Wang, C., Peters, K., y Lin, S. (2022). Mediating effect of job performance between emotional intelligence and turnover intentions among hospital nurses during the COVID-19 pandemic: a path analysis. *Collegian*. Advance online publication.
<https://doi.org/10.1016/j.colegn.2022.09.006>
- Zacarías, y Supo. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales*. Editorial Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de enfermería servicio de consulta externa en un hospital público, Lima, 2023								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable Independiente: Habilidades blandas					
¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023?	Determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023.	Las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Adaptación al cambio	inserción, asimilación, aceptación, resolución de problemas, flexibilidad y autoconocimiento	1-7	7 – 15 16 – 26 27 – 35	Bajo Regular alto	Malo 25-58 Regular 59-91
			Trabajo en equipo	comunicación, liderazgo, responsabilidad compartida, habilidad de interacción personal, coordinación, escucha activa, paciencia, confianza, empatía	8-18	11 – 25 26 – 40 41 – 55	Bajo Regular alto	Bueno 92-125
			Motivación	compensación, estabilidad laboral, trato laboral, persuasión, objetividad y resiliencia	19-25	7 – 15 16 – 26 27 – 35	Bajo Regular alto	
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas						
¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en la orientación de resultados del personal de enfermería del servicio de consulta	Identificar la influencia de las habilidades blandas en la orientación de resultados del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima,	Las habilidades blandas influyen en la orientación de resultados del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima,						
			Variable Dependiente: Desempeño laboral					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	

externa en un hospital público. Lima, 2023?	2023	2023						
¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023?	Identificar la influencia de las habilidades blandas en la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023	Las habilidades blandas influyen en la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023	•	•	•	•	•	
			Orientación de resultados	nivel de compromiso, participación, eficiencia e iniciativa laboral	1-11	11 – 25 26 – 40 41 – 55	Bajo Regular alto	Bajo 31 – 72
¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023?	Identificar la influencia de las habilidades blandas en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023.	Las habilidades blandas influyen en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de consulta externa en un hospital público. Lima, 2023	responsabilidad	coherencia, actuación con autonomía y capacidad de solución de problemas	12-17	6 – 13 14 – 21 22 – 30	Bajo Regular alto	Medio 73 – 114
			relaciones interpersonales	liderazgo, iniciativa y capacidad de integración	18-31	14 – 32 33 – 51 52 – 70	Bajo Regular alto	Alto 115 – 155
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Basica Método: Hipotetico deductivo Diseño: No experimental		Población: 150 Muestra:100	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Frecuencias absolutas y relativas Inferencial: Regresion logistica ordinal			

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Habilidades blandas	Son herramientas cognitivas personales que dan la capacidad determinada a un individuo a relacionarse con todos los entornos de la vida diaria; en el ámbito laboral estas competencias son deseadas por el organismo contratista ya que proporcionan una calidad añadida a la fuerza laboral.	Para su medición se empleara un cuestionario que consta de tres dimensiones y 25 ítems: Adaptación al cambio (7 ítems), trabajo en equipo (11 ítems) y motivación (7 ítems).	Adaptación al cambio	inserción, asimilación, aceptación, resolución de problemas, flexibilidad y autoconocimiento	Ordinal Bajo Regular alto
			Trabajo en equipo	comunicación, liderazgo, responsabilidad compartida, habilidad de interacción personal, coordinación, escucha activa, paciencia, confianza, empatía	Ordinal Bajo Regular alto
			Motivación	compensación, estabilidad laboral, trato laboral, persuasión, objetividad y resiliencia	Ordinal Bajo Regular alto
Variable dependiente: Desempeño laboral	Consiste en el esfuerzo que cada trabajador realiza para cumplir con sus obligaciones salariales, para cumplir con el objetivo por el que fue contratado	Para su medición se empleara un cuestionario que consta de tres dimensiones y 31 ítems: Orientación de resultados (11 ítems), responsabilidad (6 ítems) y relaciones interpersonales (14 ítems).	Orientación de resultados	nivel de compromiso, participación, eficiencia e iniciativa laboral	Ordinal Bajo Regular alto
			responsabilidad	coherencia, actuación con autonomía y capacidad de solución de problemas	Ordinal Bajo Regular alto.
			relaciones interpersonales	liderazgo, iniciativa y capacidad de integración	Ordinal Bajo Regular alto

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO HABILIDADES BLANDAS

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

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

N°	HABILIDADES BLANDAS	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Adaptación al cambio						
1	¿Realizan inducciones o socializaciones de nuevas tecnologías o protocolos que rigen en la institución?					
2	¿Las funciones laborales están de acuerdo con su puesto de trabajo?					
3	¿En su trabajo tiene la oportunidad de innovación de conocimientos?					
4	¿Se adapta a los nuevos equipos de trabajo?					
5	¿Acepta las propuestas elaboradas por el jefe directo para cumplir con las metas trazadas por la institución?					
6	¿Tiene flexibilidad en el horario laboral?					
7	¿Resuelve problemas que abarquen sus funciones laborales?					
Dimensión 2: Trabajo en equipo						
8	¿Recibe el apoyo de sus compañeros cada vez que rota por las áreas del hospital?					
9	¿Recibe información constante sobre los protocolos de seguridad de la institución?					
10	¿Su jefe directo promueve la comunicación asertiva entre los trabajadores de la institución?					
11	¿Cumple eficientemente sus funciones de líder en su puesto de trabajo?					
12	¿Cumple sus responsabilidades compartidas en su jornada laboral? la escucha activa en el grupo de trabajo?					
13	¿Interactúa eficientemente con el grupo de trabajo?					
14	¿Coordina las actividades correctamente en su grupo de trabajo?					

15	¿Implementa la escucha activa en el grupo					
----	---	--	--	--	--	--

	de trabajo?					
16	Ante una circunstancia inesperada, ¿tiene paciencia a sus compañeros?					
17	¿Confía en sus compañeros de trabajo?					
18	¿Entiende los sentimientos y circunstancias de los demás?					
Dimensión 3: Motivación						
19	¿Recibe reconocimiento por su trabajo realizado?					
20	¿En qué momentos su estabilidad laboral influye en la motivación para trabajar?					
21	¿Cuenta con manuales asistenciales para las actividades que usted desempeña?					
22	¿En la institución hay oportunidades para crecer profesional y personalmente?					
23	¿La institución mantiene un buen trato con el trabajador?					
24	¿El trato del personal administrativo motiva el desempeño de los trabajadores?					
25	¿Se presentan casos de discriminación en el hospital					

INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

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

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

N°	DESEMPEÑO LABORAL	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Orientación de resultados						
1	¿Produce o realiza un trabajo sin errores?					
2	¿Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?					
3	¿Realiza un trabajo ordenado?					
4	¿Realiza un trabajo en los tiempos establecidos?					
5	¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?					
6	¿Produce o realiza un trabajo metódico?					
7	¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros?					
8	¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?					
9	¿Pone atención al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?					
10	¿Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.?					
11	¿Puede trabajar independientemente?					
Dimensión 2: Responsabilidad						
12	¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejoras?					
13	¿Mantiene al jefe encargado informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse?					
14	¿Transmite la información oportunamente?					
15	¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos en la institución?					

16	¿Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades?					
17	¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes?					
Dimensión 3: Relaciones interpersonales						
18	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de la institución?					
19	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores?					
20	¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de la institución?					
21	¿Colabora con actividades extraordinarias a su función en la institución?					
22	¿Conoce la misión y la visión de la institución?					
23	¿Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías?					
24	¿Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo?					
25	¿Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecte directamente?					
26	¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?					
27	¿Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo?					
28	¿Demuestra respeto hacia los usuarios?					
29	¿Demuestra respeto a sus superiores?					
30	¿Demuestra respeto a sus colegas?					
31	¿Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo?					

Anexo 4. Datos de la prueba piloto

Matriz de datos de Habilidades blandas de la prueba piloto

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1								HABILIDADES BLANDAS																		
2		D1							D2										D3							
3	IND	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
4	1	4	4	1	4	5	1	5	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	1	4	1	5	2	2	2
5	2	4	4	3	4	5	1	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	1	2	2	4	3	1	1
6	3	3	5	3	4	4	2	5	3	2	3	4	5	5	5	4	3	2	4	1	2	2	4	3	1	1
7	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	2	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	3	3
8	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4
9	6	2	4	3	5	4	5	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	1	3	3	4	3	2	4
10	7	3	5	4	5	5	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	2	3	4	3	1	1
11	8	4	4	3	4	5	1	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	1	2	2	4	3	1	1
12	9	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4
13	10	4	4	3	4	5	1	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	1	2	2	4	3	1	1
14																										

Matriz de datos de Desempeño laboral de la prueba piloto

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF										
1															DESEMPEÑO LABORAL																											
2		D1											D2							D3																						
3	IND	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31										
4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5									
5	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4										
6	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5											
7	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5										
8	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5										
9	6	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4											
10	7	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4										
11	8	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4										
12	9	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5										
13	10	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4										
14																																										

Anexo 5. Certificado de validez

Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mg Daniel Ángel Córdova Sotomayor
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias de la salud Investigación y Estadística
Institución donde labora:	Universidad Peruana Cayetano Heredia Docencia universitaria pregrado y postgrado Investigación Docente RENACYT
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación: (si corresponde)	Docente de investigación y estadística Asesor de tesis de pregrado y posgrado Jurado de tesis de pregrado y posgrado Autor de publicaciones científicas a nivel nacional e internacional

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir habilidades blandas en el personal de salud
Autor (a):	Adaptación de Teoría de las habilidades sociales de Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Kleim
Objetivo:	Medir las habilidades blandas y sus dimensiones en el personal de salud
Administración:	Individual
Año:	1989
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería de un hospital
Dimensiones:	Adaptación de cambio, trabajo en equipo y Motivación
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0,834
Escala:	Escala de medición ordinal
Niveles o rango:	Malo regular bueno
Cantidad de ítems:	25
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir habilidades blandas en el personal de salud, elaborado por Adaptación de la teoría de habilidades sociales de Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Kleim en el año 1989 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Cuestionario para medir habilidades blandas en el personal de salud

Definición de la variable:

Habilidades blandas Definición conceptual: Son herramientas cognitivas personales que dan la capacidad determinada a un individuo a relacionarse con todos los entornos de la vida diaria; en el ámbito laboral estas competencias son deseadas por el organismo contratista ya que proporcionan una calidad añadida a la fuerza laboral. (Ariza, 2019, pág. 32)

Dimensión 1: Dimensión adaptación al cambio, esta es definida por (Pineda & Cortés, 2018), como la forma como un individuo interactúa con un entorno específico y cumple con las exigencias que este tiene de manera natural; esta capacidad involucra fortalezas no solo físicas sino sociales y psicológicas, que permiten preparar al individuo ante las eventualidades esperadas y no esperadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inserción	1-¿Realizan inducciones o socializaciones de nuevas tecnologías o protocolos que rigen en la institución?	4	4	4	
Asimilación	2-¿Las funciones laborales están de acuerdo con su puesto de trabajo?	4	4	4	
Autoconocimiento	3-¿En su trabajo tiene la oportunidad de innovación de conocimientos?	4	4	4	
Aceptación	4-¿Se adapta a los nuevos equipos de trabajo?	4	4	4	
	5-¿Acepta las propuestas elaboradas por el jefe directo para cumplir con las metas trazadas por la institución?	4	4	4	
Flexibilidad	6-¿Tiene flexibilidad en el horario laboral?	4	4	4	
Resolución de problemas	7-¿Resuelve problemas que abarquen sus	4	4	4	

	funciones laborales?				
--	----------------------	--	--	--	--

Dimensión 2: Dimensión trabajo en equipo, esta es considerada un proceso que describe las interacciones entre los miembros del equipo que combinan recursos colectivos para resolver las demandas de las tareas, como por ejemplo dar órdenes claras) (Schmutz et al, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	8-¿Recibe el apoyo de sus compañeros cada vez que rota por las áreas del hospital?	4	4	4	
	17-¿Confía en sus compañeros de trabajo?	4	4	4	
Comunicación	9-¿Recibe información constante sobre los protocolos de seguridad de la institución?	4	4	4	
	10-¿Su jefe directo promueve la comunicación asertiva entre los trabajadores de la institución?	4	4	4	
Liderazgo	11-¿Cumple eficientemente sus funciones de líder en su puesto de trabajo?	4	4	4	
Responsabilidad compartida	12-¿Cumple sus responsabilidades compartidas en su jornada laboral? la escucha activa en el grupo de trabajo?	4	4	4	
Habilidad de interacción personal	13-¿Interactúa eficientemente con el grupo de trabajo?	4	4	4	
Coordinación	14-¿Coordina las actividades correctamente en su grupo de trabajo?	4	4	4	
Escucha activa	15-¿Implementa la escucha activa en el grupo de	4	4	4	

	trabajo?				
Paciencia	16-Ante una circunstancia inesperada, ¿tiene paciencia a sus compañeros?	4	4	4	
Empatía	18-¿Entiende los sentimientos y circunstancias de los demás?	4	4	4	

Dimensión 3: Dimensión motivación la motivación es la fuerza que impulsa a una persona hacia una actuación para lograr satisfacer una o varias necesidades. Se trata de un concepto explicativo que se utiliza para dar algún sentido a los comportamientos que observamos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compensación	19-¿Recibe reconocimiento por su trabajo realizado?	4	4	4	
Estabilidad laboral	20-¿En qué momentos su estabilidad laboral influye en la motivación para trabajar?	4	4	4	
Trato laboral	21-¿Cuenta con manuales asistenciales para las actividades que usted desempeña?	4	4	4	
	22-¿En la institución hay oportunidades para crecer profesional y personalmente?	4	4	4	
Persuasión	23-¿La institución mantiene un buen trato con el trabajador?	4	4	4	
Objetividad	24-¿El trato del personal administrativo motiva el desempeño de los trabajadores?	4	4	4	
Resiliencia	25-¿Se presentan	4	4	4	

	casos de discriminación en el hospital				
--	--	--	--	--	--

Daniel Urdorva S.

DNI: 08877455

Instrumento que mide la variable 02: Cuestionario para medir desempeño laboral en el personal de salud

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el desempeño laboral
Autor (a):	Adaptación de Modelo teórico: Administración de recursos humanos de Chiavenato
Objetivo:	Medir el desempeño laboral y sus dimensiones en el personal de salud
Administración:	Individual
Año:	2011
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería de un hospital
Dimensiones:	Orientación de resultados, Responsabilidad y Relaciones interpersonales
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0,881
Escala:	Escala de medición ordinal
Niveles o rango:	Malo regular bueno
Cantidad de ítems:	31
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Definición de la variable: Consiste en el esfuerzo que cada trabajador realiza para cumplir con sus obligaciones salariales, para cumplir con el objetivo por el que fue contratado (Chiavenato, 2011, pág. 359).

Dimensión 1: Orientación de resultados esta es una habilidad de emprender acciones directas para alcanzar o superar una meta, demuestra la determinación de actuar y emprender acciones para llevar a la organización a sus objetivos. También tiene como objetivo superar los estándares de la empresa para ofrecer mejores resultados a los clientes, según Alarcón et al. (2020) (Morocho, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	1-¿Produce o realiza un trabajo sin errores?	4	4	4	
	2-¿Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?	4	4	4	
	3-¿Realiza un trabajo ordenado?	4	4	4	
	4-¿Realiza un trabajo en los tiempos establecidos?	4	4	4	
Participación	5-¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?	4	4	4	

	6-¿Produce o realiza un trabajo metódico?	4	4	4	
	7-¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros?	4	4	4	
Eficiencia e iniciativa laboral	8-¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?	4	4	4	
	9-¿Pone atención al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?	4	4	4	
	10-¿Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones?	4	4	4	
	11-¿Puede trabajar independientemente?	4	4	4	

Dimensión 2: Responsabilidad esta es una garantía que da un individuo para el cumplimiento de sus deberes y de actividades que se ha comprometido a realizar; la responsabilidad es un valor moral puesto en práctica por los seres humanos el cual guía de modo consciente las acciones y organiza el pensamiento ante una decisión relevante que debe ser tomada, con la finalidad de conseguir exitosamente el resultado esperado y no fracasar (Morocho, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Coherencia	12-¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejoras?	4	4	4	
	13-¿Mantiene al jefe encargado informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse?	4	4	4	
Actuación con autonomía	14-¿Transmite la información oportunamente?	4	4	4	
	15-¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos en la institución?	4	4	4	
Capacidad de solución de problemas	16-¿Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades?	4	4	4	
	17-¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes?	4	4	4	

Dimensión 3: Relaciones interpersonales es aquella que se utiliza como un factor del desempeño y condiciones del trabajo a través de recompensas emocionales como merito, promociones entre otros, empoderamiento psicológico y bienestar general. Las relaciones interpersonales son vitales para los procesos de confianza y la facilidad comunicacional dentro del ambiente de trabajo, para mantener la satisfacción a nivel laboral (Ramirez, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iniciativa	18-¿Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de la institución?	4	4	4	
	19-¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores?	4	4	4	
	20-¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de la institución?	4	4	4	
	21-¿Colabora con actividades extraordinarias a su función en la institución?	4	4	4	
Capacidad de integración	22-¿Conoce la misión y la visión de la institución?	4	4	4	
	23-¿Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías?	4	4	4	
Liderazgo	24-¿Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo?	4	4	4	

25-¿ Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecte directamente?	4	4	4	
26-¿ Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?	4	4	4	
27-¿ Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo?	4	4	4	
28-¿ Demuestra respeto hacia los usuarios?	4	4	4	
29-¿ Demuestra respeto a sus superiores?	4	4	4	
30-¿ Demuestra respeto a sus colegas?	4	4	4	
31-¿ Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo?	4	4	4	

Daniel M. Barboza S.

DNI: 08877455

Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mg Flor Santa María Carlos
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación	Clínica () Social () Educativa () Organizacional

académica:	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión en servicios de la salud
Institución donde labora:	Ministerio de Salud
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación: (si corresponde)	Autora de publicaciones científicas a nivel nacional

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir habilidades blandas en el personal de salud
Autor (a):	Adaptación de Teoría de las habilidades sociales de Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Kleim
Objetivo:	Medir las habilidades blandas y sus dimensiones en el personal de salud
Administración:	Individual
Año:	1989
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería de un hospital
Dimensiones:	Adaptación de cambio, trabajo en equipo y Motivación
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0,834
Escala:	Escala de medición ordinal
Niveles o rango:	Malo regular bueno
Cantidad de ítems:	25
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir habilidades blandas en el personal de salud, elaborado por Adaptación de la teoría de habilidades sociales de Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Kleim en el año 1989 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	con el criterio)	
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Cuestionario para medir habilidades blandas en el personal de salud

Definición de la variable:

Habilidades blandas Definición conceptual: Son herramientas cognitivas personales que dan la

capacidad determinada a un individuo a relacionarse con todos los entornos de la vida diaria; en el ámbito laboral estas competencias son deseadas por el organismo contratista ya que proporcionan una calidad añadida a la fuerza laboral. (Ariza, 2019, pág. 32)

Dimensión 1: Dimensión adaptación al cambio, esta es definida por (Pineda & Cortés, 2018), como la forma como un individuo interactúa con un entorno específico y cumple con las exigencias que este tiene de manera natural; esta capacidad involucra fortalezas no solo físicas sino sociales y psicológicas, que permiten preparar al individuo ante las eventualidades esperadas y no esperadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inserción	1-¿Realizan inducciones o socializaciones de nuevas tecnologías o protocolos que rigen en la institución?	4	4	4	
Asimilación	2-¿Las funciones laborales están de acuerdo con su puesto de trabajo?	4	4	4	
Autoconocimiento	3-¿En su trabajo tiene la oportunidad de innovación de conocimientos?	4	4	4	
Aceptación	4-¿Se adapta a los nuevos equipos de trabajo?	4	4	4	
	5-¿Acepta las propuestas elaboradas por el jefe directo para cumplir con las metas trazadas por la institución?	4	4	4	
Flexibilidad	6-¿Tiene flexibilidad en el horario laboral?	4	4	4	
Resolución de problemas	7-¿Resuelve problemas que abarquen sus funciones laborales?	4	4	4	

Dimensión 2: Dimensión trabajo en equipo, esta es considerada un proceso que describe las interacciones entre los miembros del equipo que combinan recursos colectivos para resolver las demandas de las tareas, como por ejemplo dar órdenes claras) (Schmutz et al, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	8-¿Recibe el apoyo de sus compañeros cada vez que rota por las áreas del hospital?	4	4	4	
	17-¿Confía en sus compañeros de trabajo?	4	4	4	
Comunicación	9-¿Recibe información constante sobre los protocolos de seguridad de la institución?	4	4	4	
	10-¿Su jefe directo promueve la comunicación asertiva entre los trabajadores de la institución?	4	4	4	
Liderazgo	11-¿Cumple eficientemente sus funciones de líder en su puesto de trabajo?	4	4	4	
Responsabilidad compartida	12-¿Cumple sus responsabilidades compartidas en su jornada laboral? la escucha activa en el grupo de trabajo?	4	4	4	
Habilidad de interacción personal	13-¿Interactúa eficientemente con el grupo de trabajo?	4	4	4	
Coordinación	14-¿Coordina las actividades correctamente en su grupo de trabajo?	4	4	4	
Escucha activa	15-¿Implementa la escucha activa en el grupo de trabajo?	4	4	4	
Paciencia	16-Ante una circunstancia inesperada, ¿tiene paciencia a sus	4	4	4	

	compañeros?				
Empatía	18-¿Entiende los sentimientos y circunstancias de los demás?	4	4	4	

Dimensión 3: Dimensión motivación la motivación es la fuerza que impulsa a una persona hacia una actuación para lograr satisfacer una o varias necesidades. Se trata de un concepto explicativo que se utiliza para dar algún sentido a los comportamientos que observamos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compensación	19-¿Recibe reconocimiento por su trabajo realizado?	4	4	4	
Estabilidad laboral	20-¿En qué momentos su estabilidad laboral influye en la motivación para trabajar?	4	4	4	
Trato laboral	21-¿Cuenta con manuales asistenciales para las actividades que usted desempeña?	4	4	4	
	22-¿En la institución hay oportunidades para crecer profesional y personalmente?	4	4	4	
Persuasión	23-¿La institución mantiene un buen trato con el trabajador?	4	4	4	
Objetividad	24-¿El trato del personal administrativo motiva el desempeño de los trabajadores?	4	4	4	
Resiliencia	25-¿Se presentan casos de discriminación en el hospital	4	4	4	



DNI: 46082343

Instrumento que mide la variable 02: Cuestionario para medir desempeño laboral en el personal de salud

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el desempeño laboral
Autor (a):	Adaptación de Modelo teórico: Administración de recursos humanos de Chiavenato

Objetivo:	Medir el desempeño laboral y sus dimensiones en el personal de salud
Administración:	Individual
Año:	2011
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería de un hospital
Dimensiones:	Orientación de resultados, Responsabilidad y Relaciones interpersonales
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0,881
Escala:	Escala de medición ordinal
Niveles o rango:	Malo regular bueno
Cantidad de ítems:	31
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Definición de la variable: Consiste en el esfuerzo que cada trabajador realiza para cumplir con sus obligaciones salariales, para cumplir con el objetivo por el que fue contratado (Chiavenato, 2011, pág. 359).

Dimensión 1: Orientación de resultados esta es una habilidad de emprender acciones directas para alcanzar o superar una meta, demuestra la determinación de actuar y emprender acciones para llevar a la organización a sus objetivos. También tiene como objetivo superar los estándares de la empresa para ofrecer mejores resultados a los clientes, según Alarcón et al. (2020) (Morocho, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	1-¿Produce o realiza un trabajo sin errores?	4	4	4	
	2-¿Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?	4	4	4	
	3-¿Realiza un trabajo ordenado?	4	4	4	
	4-¿Realiza un trabajo en los tiempos establecidos?	4	4	4	
Participación	5-¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?	4	4	4	
	6-¿Produce o realiza un trabajo metódico?	4	4	4	
	7-¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros?	4	4	4	
Eficiencia e iniciativa	8-¿Va más allá de los requisitos exigidos	4	4	4	

laboral	para obtener un resultado mejor?				
	9-¿Pone atención al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?	4	4	4	
	10-¿Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones?	4	4	4	
	11-¿Puede trabajar independientemente?	4	4	4	

Dimensión 2: Responsabilidad esta es una garantía que da un individuo para el cumplimiento de sus deberes y de actividades que se ha comprometido a realizar; la responsabilidad es un valor moral puesto en práctica por los seres humanos el cual guía de modo consciente las acciones y organiza el pensamiento ante una decisión relevante que debe ser tomada, con la finalidad de conseguir exitosamente el resultado esperado y no fracasar (Morocho, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Coherencia	12-¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejoras?	4	4	4	
	13-¿Mantiene al jefe encargado informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse?	4	4	4	
Actuación con autonomía	14-¿Transmite la información oportunamente?	4	4	4	
	15-¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos en la institución?	4	4	4	
Capacidad de solución de problemas	16-¿Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades?	4	4	4	
	17-¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes?	4	4	4	

Dimensión 3: Relaciones interpersonales es aquella que se utiliza como un factor del desempeño y condiciones del trabajo a través de recompensas emocionales como merito, promociones entre otros, empoderamiento psicológico y bienestar general. Las relaciones interpersonales son vitales para los procesos de confianza y la facilidad comunicacional dentro del ambiente de trabajo, para mantener la satisfacción a nivel laboral (Ramirez, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iniciativa	18-¿Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de la institución?	4	4	4	
	19-¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores?	4	4	4	
	20-¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de la institución?	4	4	4	
	21-¿Colabora con actividades extraordinarias a su función en la institución?	4	4	4	
Capacidad de integración	22-¿Conoce la misión y la visión de la institución?	4	4	4	
	23-¿Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías?	4	4	4	
Liderazgo	24-¿Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo?	4	4	4	
	25-¿Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecte	4	4	4	

	directamente?				
	26-¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?	4	4	4	
	27-¿Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo?	4	4	4	
	28-¿Demuestra respeto hacia los usuarios?	4	4	4	
	29-¿Demuestra respeto a sus superiores?	4	4	4	
	30-¿Demuestra respeto a sus colegas?	4	4	4	
	31-¿Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo?	4	4	4	



DNI: 46082343

Anexo 6. Pruebas de normalidad:

H0: Los datos estudiados no se distribuyen de manera normal.

H1: Los datos estudiados se distribuyen de manera normal.

En la Tabla 17 se reporta las pruebas de normalidad:

Tabla 17.

Prueba de normalidad

		Habilidades blandas	Desempeño laboral
N		100	100
Parámetros normales	Media	94,24	134,51
	Desviación estándar	12,634	14,110
Máximas diferencias extremas	Abs	,061	,131
	Pos	,060	,076
	Neg	-,061	-,131
Est. de prueba		,061	,131
Significancia		,002*	,000*

Fuente: base de datos

*Prueba de Kolmogorov Smirnov(KS)

La prueba de normalidad utilizada fue la prueba de Kolmogorov Smirnov(KS) ya que se trabajo con una muestra superior a 50; cuando $p \geq 0,05$ quiere decir que los datos se distribuyen de manera normal y cuando $p < 0,05$ quiere decir que los datos no se distribuyen de manera normal. Por lo visto en los resultados de esta tabla, los datos no se distribuyen de manera normal, por lo tanto se aplicará la regresión logística ordinal (RLO) para demostrar cómo las HB influye en el DL.

Anexo 7. Datos de la recolección de la información

Base de datos de la muestra-Habilidades blandas

	A	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	
1																															
2																															
3		HABILIDADES BLANDAS																													
4		D1								D2								D3													
5	IND	1	2	3	4	5	6	7	sumaD1HB	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	SUMAD2HB	19	20	21	22	23	24	25	SUMAD3HB	SUMAHB	
6	1	3	3	3	4	4	2	5	24	3	3	3	4	5	5	5	3	5	3	5	44	2	2	1	3	3	2	5	18	86	
7	2	4	4	4	5	5	4	5	31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	3	3	4	4	4	4	4	1	23	97
8	3	1	3	3	5	4	5	3	24	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	38	2	3	4	3	4	4	1	21	83	
9	4	3	2	4	5	3	5	2	24	3	3	3	5	5	5	5	3	4	3	5	44	3	4	3	2	3	3	4	22	90	
10	5	4	4	3	4	5	4	5	29	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	45	4	3	4	5	4	5	3	28	102	
11	6	3	3	4	4	4	4	5	27	3	3	3	4	5	3	4	3	3	2	3	36	3	3	3	4	3	3	3	22	85	
12	7	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	52	3	5	5	5	4	5	4	31	117	
13	8	2	2	3	3	3	4	3	20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	35	3	3	3	3	3	3	3	21	76	
14	9	3	3	3	5	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	3	3	5	3	3	3	3	23	106	
15	10	3	3	5	5	3	3	3	25	3	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4	44	3	4	4	4	4	4	3	26	95	
16	11	3	4	3	4	4	3	3	24	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	43	3	4	4	3	4	3	3	24	91	
17	12	3	4	3	4	5	4	4	27	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	45	3	4	4	3	3	4	2	23	95	
18	13	1	3	3	4	4	3	4	22	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	37	2	1	2	4	3	3	2	17	76	
19	14	3	4	3	4	4	5	5	28	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	51	4	4	4	4	4	4	3	27	106	
20	15	3	5	3	5	5	2	2	25	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	43	2	5	5	4	3	3	1	23	91	
21	16	2	4	3	4	4	5	4	26	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	47	4	4	4	5	3	3	3	26	99	
22	17	1	4	3	4	3	4	5	24	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	40	3	3	1	3	4	3	1	18	82	
23	18	2	2	2	3	3	2	4	18	4	4	1	1	4	4	4	1	4	2	4	33	1	1	1	4	1	1	4	13	64	
24	19	2	3	3	4	4	2	4	22	3	3	2	4	5	5	5	4	5	3	3	42	1	3	1	2	3	3	3	16	80	
25	20	2	5	2	5	3	3	3	23	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	46	2	3	2	4	3	2	3	19	88	
26	21	3	4	3	5	5	4	5	29	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	4	28	100	
27	22	3	3	4	5	5	1	5	26	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	40	1	1	5	1	4	1	3	16	82	
28	23	3	2	4	4	5	4	5	27	4	3	2	4	5	4	4	3	4	4	5	42	1	2	4	3	3	1	4	18	87	
29	24	2	4	3	5	5	4	5	28	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	39	3	5	5	3	3	4	5	28	95	
30	25	3	3	3	4	4	3	4	24	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	42	3	3	4	3	3	3	3	22	88	
31	26	5	4	4	4	4	5	5	31	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	45	3	3	4	4	4	3	3	24	100	
32	27	5	5	4	4	5	5	5	33	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	49	5	5	5	5	5	5	5	35	117	
33	28	3	5	4	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	4	4	5	4	4	5	4	30	116	
34	29	4	4	5	5	5	4	5	32	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	52	4	4	4	5	5	4	4	31	115	
35	30	2	5	2	5	2	1	1	18	2	2	3	3	2	5	5	2	5	2	5	36	2	2	5	5	1	2	1	18	72	
36	31	2	3	1	4	4	3	4	21	3	1	1	1	5	5	5	4	4	4	5	38	1	5	4	2	2	1	2	17	76	
37	32	2	5	3	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	54	3	5	5	5	4	4	2	28	111		
38	33	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	49	1	3	5	5	5	5	5	29	113	
39	34	5	5	5	5	5	4	4	33	3	4	3	2	5	5	5	4	4	4	5	44	3	3	3	5	5	3	3	25	102	
40	35	3	5	3	4	4	2	5	26	3	2	3	4	5	5	5	4	5	4	5	45	3	4	4	2	4	2	4	23	94	

41	36	3	4	4	5	4	5	5	30	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	47	4	3	5	4	4	3	4	27	104	
42	37	2	4	3	5	4	5	5	28	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5	43	1	3	3	4	3	2	4	20	91	
43	38	3	5	4	5	5	1	4	27	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	39	1	2	3	4	3	1	1	15	81	
44	39	1	4	2	5	5	2	5	24	2	3	3	4	4	4	5	3	5	2	5	40	1	5	4	4	5	2	1	22	86	
45	40	3	5	4	5	5	4	5	31	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	49	3	1	5	4	3	3	3	22	102	
46	41	2	4	3	5	5	3	4	26	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	53	1	1	5	3	1	2	4	17	96	
47	42	2	4	3	5	5	3	4	26	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	52	1	1	5	3	2	2	4	18	96	
48	43	2	4	4	5	4	3	4	26	5	4	5	2	4	4	5	3	5	4	3	44	1	3	3	2	2	2	2	15	85	
49	44	2	3	3	4	5	3	5	25	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	50	1	3	3	4	5	5	1	22	97	
50	45	2	4	3	3	5	5	5	27	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	3	4	4	4	1	24	101	
51	46	3	2	4	5	5	4	5	28	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	46	4	3	3	4	4	4	2	24	98	
52	47	1	3	2	5	5	1	5	22	3	3	3	5	5	4	3	4	5	3	5	43	1	3	1	1	3	3	1	13	78	
53	48	3	3	3	4	4	2	5	24	3	3	3	4	5	5	5	3	5	3	5	44	2	2	1	3	3	2	5	18	86	
54	49	4	4	4	5	5	4	5	31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	3	3	4	4	4	4	1	23	97	
55	50	1	3	3	5	4	5	3	24	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	38	2	3	4	3	4	4	1	21	83	
56	51	3	2	4	5	3	5	2	24	3	3	3	5	5	5	5	3	4	3	5	44	3	4	3	2	3	3	4	22	90	
57	52	4	4	3	4	5	4	5	29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	45	4	3	4	5	4	5	3	28	102	
58	53	3	3	4	4	4	4	5	27	3	3	3	4	5	3	4	3	3	2	3	36	3	3	3	4	3	3	3	22	85	
59	54	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	52	3	5	5	5	4	5	4	31	117	
60	55	2	2	3	3	3	4	3	20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	35	3	3	3	3	3	3	3	21	76	
61	56	3	3	3	5	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	3	3	5	3	3	3	3	23	106	
62	57	3	3	5	5	3	3	3	25	3	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4	44	3	4	4	4	4	4	3	26	95	
63	58	3	4	3	4	4	3	3	24	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	43	3	4	4	3	4	3	3	24	91	
64	59	3	4	3	4	5	4	4	27	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	45	3	4	4	3	3	4	2	23	95	
65	60	1	3	3	4	4	3	4	22	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	37	2	1	2	4	3	3	2	17	76	
66	61	3	4	3	4	4	5	5	28	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	51	4	4	4	4	4	4	3	27	106	
67	62	3	5	3	5	5	2	2	25	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	43	2	5	5	4	3	3	1	23	91	
68	63	2	4	3	4	4	5	4	26	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	47	4	4	4	5	3	3	3	26	99	
69	64	1	4	3	4	3	4	5	24	4	2	3	5	4	4	4	4	3	3	40	3	3	1	3	4	3	1	18	82		
70	65	2	2	2	3	3	2	4	18	4	4	1	1	4	4	4	1	4	2	4	33	1	1	1	4	1	1	4	13	64	
71	66	2	3	3	4	4	2	4	22	3	3	2	4	5	5	5	4	5	3	3	42	1	3	1	2	3	3	3	16	80	
72	67	2	5	2	5	3	3	3	23	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	46	2	3	2	4	3	2	3	19	88	
73	68	3	4	3	5	5	4	5	29	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	4	28	100	
74	69	3	3	4	5	5	1	5	26	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	40	1	1	5	1	4	1	3	16	82	
75	70	3	2	4	4	5	4	5	27	4	3	2	4	5	4	4	3	4	4	5	42	1	2	4	3	3	1	4	18	87	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

75	70	3	2	4	4	5	4	5	27	4	3	2	4	5	4	4	3	4	4	5	42	1	2	4	3	3	1	4	18	87	
76	71	2	4	3	5	5	4	5	28	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	39	3	5	5	3	3	4	5	28	95	
77	72	3	3	3	4	4	3	4	24	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	42	3	3	4	3	3	3	3	22	88	
78	73	5	4	4	4	4	5	5	31	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	45	3	3	4	4	4	4	3	3	24	100
79	74	5	5	4	4	5	5	5	33	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	49	5	5	5	5	5	5	5	35	117	
80	75	3	5	4	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54	4	4	5	4	4	5	4	30	116	
81	76	4	4	5	5	5	4	5	32	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	52	4	4	5	5	5	4	4	31	115	
82	77	3	2	4	4	5	4	5	27	4	3	2	4	5	4	4	3	4	4	5	42	1	2	4	3	3	1	4	18	87	
83	78	2	4	3	5	5	4	5	28	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	39	3	5	5	3	3	4	5	28	95	
84	79	3	3	3	4	4	3	4	24	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	42	3	3	4	3	3	3	3	22	88	
85	80	5	4	4	4	4	5	5	31	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	45	3	3	4	4	4	3	3	24	100	
86	81	5	5	4	4	5	5	5	33	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	49	5	5	5	5	5	5	5	35	117	
87	82	3	5	4	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54	4	4	5	4	4	5	4	30	116	
88	83	4	4	5	5	5	4	5	32	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	52	4	4	5	5	5	4	4	31	115	
89	84	2	5	2	5	2	1	1	18	2	2	3	3	2	5	1	5	2	5	2	36	2	2	5	5	1	2	1	18	72	
90	85	2	3	1	4	4	3	4	21	3	1	1	1	1	5	5	5	4	4	4	38	1	5	4	2	2	1	2	17	76	
91	86	2	5	3	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	54	3	5	5	5	5	4	4	28	111	
92	87	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	49	1	3	5	5	5	5	5	29	113	
93	88	5	5	5	5	5	4	4	33	3	4	3	2	5	5	5	4	4	4	5	44	3	3	3	5	5	3	3	25	102	
94	89	3	5	3	4	4	2	5	26	3	2	3	4	5	5	5	4	5	4	5	45	3	4	4	2	4	2	4	23	94	
95	90	3	4	4	5	4	5	5	30	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	47	4	3	5	4	4	3	4	27	104	
96	91	2	4	3	5	4	5	5	28	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5	43	1	3	3	4	3	2	4	20	91	
97	92	3	5	4	5	5	1	4	27	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	39	1	2	3	4	3	1	1	15	81	
98	93	1	4	2	5	5	2	5	24	2	3	3	4	4	4	5	3	5	2	5	40	1	5	4	4	5	2	1	22	86	
99	94	3	5	4	5	5	4	5	31	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	49	3	1	5	4	3	3	3	22	102	
100	95	2	4	3	5	5	3	4	26	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	53	1	1	5	3	1	2	4	17	96		
101	96	2	4	3	5	5	3	4	26	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	52	1	1	5	3	2	2	4	18	96		
102	97	2	4	4	5	4	3	4	26	5	4	5	2	4	4	5	3	5	4	3	44	1	3	3	2	2	2	2	15	85	
103	98	2	3	3	4	5	3	5	25	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	50	1	3	3	4	5	5	1	22	97		
104	99	2	4	3	3	5	5	5	27	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	3	4	4	4	1	24	101		
105	100	3	2	4	5	5	4	5	28	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	46	4	3	3	4	4	4	2	24	98	
106																															

Base de datos de la muestra-Desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL																																					
D1											D3						D3																				
IND	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	SUMAD1DL	12	13	14	15	16	17	SUMAD2DL	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	SUMAD3DL	SUMADL		
6	1	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	52	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	149
7	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	43	5	4	4	4	4	3	24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	122
8	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	37	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	50	109	
9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67	151	
10	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	50	5	4	5	5	5	5	29	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	66	145	
11	6	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	50	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	59	131	
12	7	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	53	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	153	
13	8	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	35	3	4	4	4	3	3	21	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	46	102	
14	9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	53	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	153	
15	10	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	38	4	4	4	4	3	5	24	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	118		
16	11	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	38	3	4	4	3	4	3	21	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	50	109		
17	12	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	48	4	4	4	5	4	4	25	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	59	132		
18	13	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	40	4	3	4	4	3	3	21	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	52	113		
19	14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	154		
20	15	2	5	5	5	3	2	2	2	4	5	38	3	4	3	3	4	2	19	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	67	124		
21	16	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	57	126		
22	17	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	46	4	3	4	4	5	5	25	4	4	4	2	2	4	3	3	4	5	5	5	5	5	55	126		
23	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3	1	1	2	4	4	15	4	4	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50	110		
24	19	3	4	5	3	3	3	2	3	4	4	37	4	4	5	3	4	4	24	4	3	3	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	60	121		
25	20	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	39	4	3	3	3	4	3	20	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	52	111		
26	21	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	49	5	4	5	3	4	5	26	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	64	139		
27	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	138		
28	23	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	47	5	5	5	4	5	5	29	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	65	141		
29	24	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	37	5	5	3	4	4	4	25	4	4	3	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	61	123		
30	25	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	52	5	3	3	3	5	4	23	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	66	141		
31	26	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	41	4	3	4	4	4	4	23	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	61	125		
32	27	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	47	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	140		
33	28	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	52	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67	149		
34	29	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	50	5	5	5	5	4	4	28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	147		
35	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	54	5	5	5	5	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	152		
36	31	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	52	5	5	5	5	4	4	28	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	66	146		
37	32	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	42	5	4	4	3	4	4	24	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	66	132		
38	33	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	52	5	5	5	5	4	3	27	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	64	143		
39	34	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	44	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	62	131		
40	35	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	50	4	5	5	4	4	4	26	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	60	136		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ BARRERA LÁZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de consulta externa de un hospital publico - Lima - 2023", cuyo autor es LOPEZ ROMERO AMANDA MILAGRITOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 14 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ BARRERA LÁZARO DNI: 17811921 ORCID: 0000-0002-3174-7321	Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 11- 08-2023 09:01:57

Código documento Trilce: TRI - 0591666