



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Habilidades blandas y su influencia en desempeño laboral del
personal de enfermería del Servicio de Oncología Médica del Hospital

Edgardo Rebagliati Martins ,2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de Servicios de Salud

AUTORA:

Achaca Palomino, Mirian Magaly (orcid.org/0000-0001-5037-7699)

ASESOR:

Dr. Vertiz Osoreo, Jacinto Joaquin (orcid.org/0000-0003-2774-1207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación está consagrado a mis padres, por sus ánimos constantes y su incondicional apoyo moral y valores infundidos y a mi hijo por su apoyo incondicional durante toda esta trayectoria universitaria.

Agradecimiento

En lo primordial Agradezco a mi Dios todo poderoso por darme sabiduría, salud, fortaleza y protección.

Al excelentísimo Dr. Jacinto Joaquin, Vertiz Osos por las orientaciones y recomendaciones en el asesoramiento de sus conocimientos compartidos, para lograr alcanzar un buen desarrollo de mi tesis.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	18
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	42
Anexo 1. Operacionalización de variables	42
Anexo 2. Cuestionario	43
Anexo 3. Validación de instrumentos	45

Índice de Tablas

Tabla 1 Frecuencias de los resultados para la variable habilidades blandas y sus dimensiones en el personal de enfermería del servicio de oncología médica	20
Tabla 2 Frecuencias de los resultados para la variable desempeño laboral y sus dimensiones en el personal de enfermería del servicio de oncología médica	21
Tabla 3 Prueba de bondad de ajuste y pseudo R cuadrado hipótesis general	22
Tabla 4 <i>Estimaciones de parámetro de Hipótesis general</i>	22
Tabla 5 Prueba de bondad de ajuste y pseudo R cuadrado hipótesis específica 1	23
Tabla 6 <i>Estimaciones de parámetro de Hipótesis específica 1</i>	24
Tabla 7 Prueba de bondad de ajuste y pseudo R cuadrado hipótesis específica 2	24
Tabla 8 <i>Estimaciones de parámetro de Hipótesis específica 2</i>	25
Tabla 7 Prueba de bondad de ajuste y pseudo R cuadrado hipótesis específica 3	26
Tabla 10 <i>Estimaciones de parámetro de Hipótesis específica 3</i>	26

Resumen

El objetivo de la investigación fue Las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de medicina interna del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021. Se empleó el enfoque cuantitativo, investigación tipo básico, nivel descriptivo, diseño no experimental, correlacional causal de corte transversal. La población fue de 93 trabajadores de personal de enfermería, constituyéndose en 76 en la entidad. De acuerdo con los resultados del análisis descriptivo que se obtuvieron en cuanto a la variable habilidades blandas el mayor porcentaje se ubicó en el nivel regular donde hubo un 47.4% del total de los 76 trabajadores de enfermería evaluados, en similar perspectiva la variable desempeño laboral obtuvo el mayor porcentaje en el nivel regular con un 47.4% del total de los 76 trabajadores de enfermería evaluados, en comparación, el nivel bajo donde hubo un 21.1%, demostrando que existe una deficiencia en cuanto al nivel de desempeño laboral. En los resultados se obtuvo un valor de Wald 28,375; y $p=0,000 <0,05$, por lo que existe influencia entre las variables. Además, a través del valor de Nagelkerke determinó que existe un 52.4% de variación del desempeño laboral producto de la influencia de la variable independiente habilidades blandas.

Palabras clave: comportamiento contraproducente, eficiencia, contextual y empatía.

Abstract

The objective of the research was The soft skills that influence the work performance of the nursing staff of the internal medicine service of the Edgardo Rebagliati Martins hospital, 2021. The quantitative approach, basic type research, descriptive level, non-experimental design, correlational was used. causal cross section. The population was 93 nursing staff workers, constituting 76 in the entity. According to the results of the descriptive analysis that were generated in terms of the soft skills variable, the highest percentage was located at the regular level where there was 47.4% of the total of 76 nursing workers evaluated, in a similar perspective the variable work performance obtained the highest percentage at the regular level with 47.4% of the total of 76 nursing workers evaluated, in comparison, the low level where there was 21.1%, showing that there is a deficiency in terms of the level of work performance. In the results, a Wald value of 28,375 was obtained; and $p = 0.000 < 0.05$, so there is influence between the variables. In addition, through the Nagelkerke value, he prolongs that there is a 52.4% variation in job performance as a result of the influence of the independent variable soft skills.

Keywords: counterproductive behavior, efficiency, contextual and empathy.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los profesionales de enfermería de las organizaciones de salud vienen sustentando sus prácticas en base a las relaciones interpersonales entre el paciente y el enfermero, por lo que no solo se requiere de una formación técnico científico sino también de una formación humana, comprendido en lograr desarrollar estrategias para llegar a potenciar las habilidades del profesional de enfermería. Para Vásconez, et al (2019), la Organización Panamericana de la Salud mencionó que uno de los grandes retos del personal de la salud es seguir actualizando sus habilidades, convirtiéndose en parte importante para el desarrollo de nuevos conocimientos. Por otra parte Pires et al. (2017), señaló que el índice de errores de los profesionales en la calidad de atención se debe a una mala comunicación que hay entre sus miembros, debido a una inadecuada estructura de sus sistemas de trabajo en equipo. Así mismo según el estudio de los autores Lai et al (2016) se pudo comprobar que uno de los principales factores que activan la eficiencia del personal de enfermería en la atención a los pacientes es a través del manejo y aprendizaje de habilidades blandas, siendo los responsables de disminuir el índice de error en el desempeño de tareas mejorando el nivel de trabajo en equipo.

En esa perspectiva Pabon et al. (2021), indicaron que las elevadas cifras de mortalidad, asociadas a las fallas humanas en la atención a los pacientes, se debe al escaso desarrollo de habilidades blandas de algunos colaboradores en su formación. Por tal motivo se debe de integrar los conocimientos teóricos con las habilidades blandas, mejorando así el bajo nivel de interrelación entre los profesionales de enfermería con los usuarios en los diferentes establecimientos de salud.

Asimismo, en Latinoamérica, Díaz et al., (2018), mencionaron que el profesional de enfermería cumple un rol importante en la salud de las personas, sin embargo, la calidad de atención en muchos centros hospitalarios en Latinoamérica se ha visto perjudicada, por el incremento de quejas de los pacientes, debido a los casos graves en donde se pelagra la vida de los pacientes especialmente los que acuden en cuidados intensivos y esto debido a la falta de capacitación y adiestramiento constante. En esa misma perspectiva González Velázquez et al.,

(2016), mencionaron que una de las piezas claves para generar una buena satisfacción en los pacientes, es a través del manejo de un buen desempeño. El personal de enfermería es quien mantiene más contacto con los pacientes de forma continua y su labor es importante como apoyo para el personal médico. Sin embargo, existen factores que han influenciado de forma negativa en su desempeño, esto debido a la falta de implementación de estrategias en cuanto al desarrollo de habilidades blandas, a ello la falta de personal calificado ante la gran demanda de pacientes ha generado un ambiente inadecuado, así como las condiciones laborales no sean las adecuadas, generando la falta de empatía, estrés laboral, fiabilidad, resolución de problema y la falta de comunicación.

En el contexto nacional según el estudio de Quintana & Tarqui (2020), indica que el trabajo del personal de salud a nivel nacional es muy diverso y con una realidad problemática diferente en cada hospital y región, por lo que su desempeño debe ser de forma eficaz e inmediata, sin embargo debido al desorden en cuanto a las políticas institucionales de capacitación, ha logrado que solo un sector logre capacitarse y en las zonas donde es más accesible realizar estas actividades, siendo olvidadas las zonas rurales. A esto se suma a la insatisfacción de los pacientes debido a la falta de personal calificado, debido al aumento de pacientes, siendo incrementada más con la pandemia, ha generado un desempeño deficiente, donde uno de los principales problemas es el mal trato recibido, la mala comunicación y la falta de resolución de problemas, llegando a generar un desempeño deficiente. Sin embargo, el estudio resalta que esto es debido a las inadecuadas políticas normativas que las instituciones no cumplen, generando deficiencias en el nivel de desarrollo de sus destrezas en el personal de la salud. Coincidentemente el estudio de Poquis et al. (2020) mencionaron que el bajo nivel de desempeño en el personal de enfermería, se debe a la falta de capacitación del manejo y desarrollo de sus habilidades blandas y destrezas en la resolución de problemas, generando inadecuadas prácticas de compartición de información de recursos, al deficiente trabajo en equipo y a la falta de un conocimiento analítico para resolución de problemas, factores que son muy importantes para un mejor conocimiento en el perfil profesional de enfermería.

A nivel local, se ha observado en el último semestre del 2020 que el personal de enfermería del hospital Edgardo Rebagliati Martins, tenía una mayor carga laboral, producto de la pandemia, más aún asumiendo tareas de otra índole diferente a sus funciones; algunos han presentado ausencia laboral ya sea por enfermedad y vulnerabilidad, generando deficiencias en el desempeño del personal de enfermería, así como quejas del mismo personal, por las ineficiencias en la resolución de problemas. Una deficiente comunicación con el resto de personal de las demás áreas, a ello la falta de trabajo en equipo y la adaptación a los cambios ha generado mucha insatisfacción el los pacientes. El estado invierte grandes porcentajes de dinero en temas de capacitación en su personal, sin embargo, muchas de las áreas no aplican planes de gestión para mejorar las habilidades blandas del personal.

Ante ello se planteó como problema general: ¿Cuál es la influencia del empleo de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021?, en esa misma perspectiva se propuso tres interrogantes específicas, conocer cuál es el nivel de incidencia entre las habilidades blandas en el desempeño de tareas, así mismo en el desempeño contextual y en los comportamientos contraproducentes del personal de enfermería del servicio de oncología en el hospital.

El estudio se justificó de manera práctica, en esa dirección, el estudio servirá como fuente de conocimiento para futuras investigaciones, proporcionando un análisis de influencia entre las habilidades blandas y el desempeño laboral brindada por el personal de enfermería, contribuyendo a mejorar las conductas, aptitudes, capacidades y destrezas de su personal, permitiendo que la institución de salud cuente con un personal calificado

La investigación también es importante ya que se enfoca en generar un beneficio social que busca mejorar el desempeño del personal de enfermería promoviendo la implementación del manejo de habilidades blandas en el personal de enfermería, minimizando los errores mejorando la calidad de salud de los pacientes.

En cuanto a la justificación teórica, el presente estudio se fundamentará en las teorías relacionadas con las habilidades blandas, como la teoría de la inteligencia emocional de Goleman (2005), el cual fundamenta que las personas llegan a desarrollar, habilidades, conductas y capacidades que llegan a describir el comportamiento y los estados de reacción de la mente frente a los problemas. En cuanto a la variable desempeño laboral tenemos las teorías de Mc Clelland , en donde señaló que existen tres motivaciones en las personas, para lograr un eficiente desempeño, los cuales son las necesidades de logro, afiliación y poder; mencionando que el rendimiento del trabajador se desarrolla en cuanto al nivel de comportamiento el cual se vea afectada por la motivación que afecta de manera crítica al desempeño de las tareas y la teoría de IWPQ de rendimiento individual de Koopmans, en donde nos hace mención que el desempeño de tareas se mide en base a tres dimensiones, un desempeño de tareas, contextual y al análisis de los comportamientos contraproducentes, que son las conductas o actitudes que los trabajadores manifiestan frente a problemas o desafíos.

En cuanto a la hipótesis general se planteó: Las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021. Se propuso como hipótesis específicas buscar si existe influencia entre las habilidades blandas en el desempeño de tareas, desempeño contextual y en los comportamientos contraproducentes del personal de enfermería del servicio de oncología en el hospital.

Finalmente se planteó como objetivo general determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021. En esa misma perspectiva se propuso como objetivos específicos; analizar la incidencia de las habilidades blandas en el desempeño de tareas, en el desempeño contextual y en los comportamientos contraproducentes del personal de enfermería del servicio de oncología en el hospital Edgardo Rebagliati Martins,

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se tuvo los siguientes antecedentes; para empezar, según el estudio Quintana & Tarqui (2020), realizando en el hospital de la seguridad social del callao, tuvieron como objetivo analizar los factores que influyen en el desempeño laboral de profesional de enfermería en una hospital público, el estudio se aplicó a través de un cuestionario a 207 enfermeros, los resultados mostraron que el personal se encontró trabajando bajo presión, un alto nivel de desmotivación, el estudio concluyó que la mayoría de los profesionales de enfermería del hospital no cuenta con un eficiente desempeño, esto debido a la baja formación académica, la baja percepción del sueldo, la indisponibilidad de equipos y el trabajo sobrecargado. El aporte del estudio ayudo a realizar una evaluación de desempeño basándose en la teoría del modelo de IWQ de evaluación de desempeño laboral

Por otra parte Poquis et al. (2020), realizando en un Instituto Superior Tecnológico Público, analizaron las influencia de las competencias de enfermería en el desempeño profesional, en donde se llegó a encuestar a 126 estudiantes de enfermería del cuarto año, los resultados demostraron que el estado debe preocuparse por continuar en la formación profesional de los enfermería, desarrollando un programa de capacitación convirtiéndose en un proceso de instrucción de forma pedagógica activa, con actividades vivenciales directas con el paciente, la familia y la comunidad. Para monitorear de cerca dichas actividades y es fundamental desarrollar las prácticas de enfermería, a través del proceso de inducción del personal y durante la labor, mejorando de esta manera el desempeño de su labor volviéndola más eficiente y responsable con su labor.

En esa misma perspectiva Campos et al.(2019), realizando en un Instituto Peruana de oftalmología, en donde se tuvo como propósito analizar el impacto de la rotación del personal en el desempeño laboral en los profesionales de enfermería, por intermedio del estudio se pudo determinar los factores de rotación de personal que llegan a influir en el comportamiento del desempeño, siendo: los incentivos económicos, mal ambiente de trabajo, sobrecarga de labores, falta de organización en los horarios de guardia, los cuales arrojaron bajos niveles en cuanto a la evaluación de desempeño. Coincidentemente Inga & Arosquipa, (2019), realizando en a cinco hospitales del ministerio de salud, en donde se tuvo como objetivo analizar el impacto del desempeño laboral del personal de enfermería en

el campo de la gestión y desarrollo de los RHUS en la calidad de atención, en donde se logro encuestar a 1022 enfermeras, los resultados demostraron que existe deficiencias en el desempeño del personal, por lo que el nivel calidad de atención percibida por los pacientes es de regular, donde un 61.5% lo demuestran, un 33.7% lo consideran bajo y un 4.8% lo consideran buena. Concluyendo que los servicios de salud por parte del Estado están mejorando las condiciones laborales y, por ende, existe mayor cantidad de trabajadores en condición de nombrados, sin embargo, no llegan cubrir la gran demanda de pacientes, así como la mayoría de profesionales en los centros de establecimiento público no pertenecen a la condición de nombrado, generando un malestar e inconvenientes en el desarrollo profesional de sus trabajadores.

Pakamuros et al. (2021), realizado en dos hospitales nacionales hospital de Dos de Mayo, y Sergio E. Bernales y dos clínicas particulares Jesús del Norte y clínica y Lima norte y los autores, tuvieron como objetivo analizar la influencia de las competencias de los servidores de enfermería en el desempeño laboral, en donde se llegó analizar a 1294 personal de enfermería. Concluyendo que las evaluaciones de desempeño han ido cambiando centrándose en analizar el ausentismo del personal requiriendo un abordaje integral, con el único fin primordial de garantizar la calidad de atención que se brinda en las instituciones de salud, encontrando más deficiencias en las instituciones públicas que privadas.

A nivel internacional se recopiló la información en referencia al estudio de habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral. En esa perspectiva Cayir & Ulupinar (2021), como resultado del análisis de examinar el efecto el manejo de las habilidades educativas en los niveles de evaluación de desempeño a los jefes de cada una de las áreas de enfermería de un hospital de Turquía, tuvieron como resultado que el 54% de los trabajadores manifestó que debería ser obligatorio recibir formación académica en los temas de capacitación en los jefes de cada una de las áreas, concluyendo que el manejo de las habilidades blandas contribuyen a una mejor interrelación del personal, una mejor autoeficacia y mejores niveles de desempeño, debido a la mejora de efectividad de sus actividades.

Al respecto Guadalupe Rivera et al. (2019), realizado en el hospital general del instituto Ecuatoriano de seguridad social Milagro, a través de su artículo científico se analizó el desempeño laboral y su impacto en la satisfacción de los

usuarios de un centro hospitalario, en donde se encuestó a 385 personal a través de 21 ítems, llegando a concluir que los pacientes, consideran que los aspectos técnicos en cuanto a la toma de decisiones son los que determinan la calidad de atención. Sin embargo, para Salcedo et al. (2018) realizado en el hospital general de Mexico, en la clínica 32 del Imss y hospital Xoco, en donde se analizó la influencia de las competencias gerenciales en el desempeño laboral, en donde se encuestó 52 mujeres y 30 hombres, así como se entrevistó a 15 jefes de áreas llegando a concluir en su estudio el desempeño laboral no depende los recursos, estrategias o políticas de los centros de establecimiento de salud, sino de los conocimientos, actitudes, preparación profesional, empatía y capacidad de respuesta del propio personal de enfermería,

Sin embargo Yépez, Ricaurte y Jurado (2018), en donde se realizó la investigación en Pasto, Colombia, en su investigación a 28 participantes tuvieron como objetivo conocer la influencia de las habilidades blandas con respecto a la calidad de servicio percibida, la obtención de datos se dio a través de una de entrevistas, teniendo en cuenta las dimensiones de confianza, responsabilidad en los resultados que se obtuvieron se identificó problemas en la parte administrativa, inoportuna atención especializada a pacientes, deficiencias de las referencias a la vez una mejora en la parte de infraestructura de las entidades prestadoras de servicio, entonces las habilidades blandas permiten el buen funcionamiento de los equipos de trabajo además de la relación con clientes y proveedores; dando como resultado la marcha adecuada de la empresa

En esa misma perspectiva existen muchas investigaciones que definen la importancia del desarrollo e implementación de estrategias de habilidades blandas, siendo los siguientes: Flores, et al (2018), en los hospitales encontramos pacientes con diferentes enfermedades infectocontagiosas, donde pasan por un proceso doloroso físico y emocional, es allí donde el estado tiene una serie de políticas normativas instituidas que velan y protegen al paciente e allí donde apremia la necesidad en la destreza de llegar a tener un profesional donde mantenga un trato humanizado, que vigilan los derechos y certifiquen la calidad del servicio, además las habilidades blandas son competencias para comunicarse , realizar un actividad entre dos o más personas, la capacidad de adaptarse a los cambios y evaluándose

Para los autores Toulouse y Lautrec (2018), el manejo de las habilidades blandas se dio a través de la integración de la empatía, liderazgo, comunicación, creatividad, trabajo en equipo llegando a permitir que las personas se lleguen a interrelacionar de forma efectiva y pueda tener la capacidad de resolver conflictos. En otras perspectivas, para Wheeler (2016), las habilidades blandas son aquellas que proporcionan inteligencia emocional, generando autoconciencia, automotivación y empatía en los miembros de su organización. En donde a diferencia de las habilidades técnicas que se aprenden, las habilidades blandas son capacidades interpersonales que se llegan a ejercitar a través de las relaciones con los demás. Sin embargo, para Gabriel-Petit (2014), indicaron que muchas organizaciones, han implementado estrategias para desarrollar habilidades blandas para tener éxito en el trabajo. En donde es importante no solo capacitar si no desarrollar relaciones y el manejo de habilidades sociales que no limiten la interrelación entre sus miembros y disminuya su desempeño, así como genere un ambiente inadecuado.

En cuanto a las dimensiones tenemos: Proactividad, para Tadeo (2020), la proactividad en cuanto al manejo de habilidades recae en el manejo preventivo de control de procesos de forma adecuada. En cuanto a la segunda dimensión trabajo bajo presión según Hiriyappa (2018), significa que las personas se desenvuelvan bajo adversidades, demuestren un control de las emociones, tolerancia, y una buena toma de decisiones para resolver cualquier conflicto. En cuanto a la tercera dimensión trabajo en equipo, para Pieris et al. (2017), es el desarrollo de habilidades de liderazgo generando cooperatividad y compromiso en los trabajadores. En esa misma perspectiva el autor Pieris et al. (2017), llego a mencionar la importancia del desarrollo de las habilidades de responsabilidad social, el cual según el autor se llega a formar a través de un compromiso individual y social. Finalmente, en cuanto a la dimensión comunicación el autor Pieris et al. (2017), menciono que las habilidades de comunicación son aquellas que se deben de aprender a través de la interrelación de sus miembros, por intermedio de una adecuada fluidez, coherencia y atención entre el personal.

Por lo tanto, para Mujica (2015) nos dice que se necesita de requiere de la supremacía de las habilidades directivas son primordiales para los altos directivos, esto ayudara y motivara a las personas que trabajan en dicha institución, siendo

ejemplo, logrando tomar decisiones para evitar y solucionar ciertos incidentes durante el desarrollo laboral, estableciendo roles, armonizando caracteres es más saber manejar las emociones para poder brindar un trato digno al usuario. La calidad de atención dirigirá que los servicios brindados en una institución de salud, aumentaran mejores resultados, teniendo en cuenta los es el grado en que los servicios de salud incrementan la posibilidad de alcanzar buenos resultados en el estado de salud, en base a un conjunto de datos tanto técnicos como científicos además de los atributos físicos y monetarios que brinda el estado

Así mismo para Rodríguez & Cárdenas (2018) el desarrollo de habilidades blandas no se desarrolla para un momento o acción determinados, sino que se convierte en una cualidad, en una forma de respuesta aplicable a múltiples situaciones que comparten esencialmente la misma naturaleza. Concluyendo que a través del manejo de las habilidades se podrá resolver tareas o problemas relacionados con el cuidado de atención a los pacientes en donde el área de Enfermería se ha recurrido a la práctica de diferentes habilidades blandas, como habilidades cognitivas, comunicativas y de interacción tecnológica. Para los autores Díaz et al., (2018), en donde se analizó los factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del personal de enfermería son los factores de contexto específico y de cultura. Siendo la evaluación un medio donde se logra apreciar los grupos de personal calificado y aquellos grupos donde se debe de implementar capacitaciones, además la evaluación de desempeño permite generar una retroalimentación entre el personal de enfermería y los altos directivos de las instituciones de salud.

De igual forma Beydler (2017), analizo la influencia de las habilidades blandas en el desempeño del personal de enfermería, determinando que el manejo de las habilidades blandas afectan de manera positiva en el desempeño de las enfermeras con su entorno laboral y qué tan bien se relacionan con quienes las rodean. El manejo de las habilidades blandas se puede perfeccionar con el tiempo para proporcionar un mayor éxito y construir equipos más fuertes, para ello se requiere tanto del manejo de competencia técnica como habilidades de EQ altamente desarrolladas. Estas habilidades están asociadas con una mayor retención del personal de los empleados más capacitados y valiosos de la organización.

Por su parte Laari & Dube (2017), mencionaron que comprender qué son las habilidades blandas y su relevancia para los profesionales de la salud se ha convertido en una nueva estrategia de gestionar al personal. Por lo que a través de la evaluación que se realizó a 225 personal de enfermería de 5 centros hospitalarios de Ghana, los resultados demostraron que la mayoría (69%) de los encuestados entendió el concepto de habilidades blandas, además, coincidieron en que las habilidades blandas deben formar parte de la formación en los temas de capacitación que reciben el personal de enfermería. El estudio reveló que existe la necesidad de que los estudiantes de enfermería se eduquen en habilidades blandas y que esto mejorará su desempeño laboral en el entorno clínico y mejorará la forma en que se comunican con sus clientes.

Finalmente Aiken et al. (2017) indicaron que la mayoría de instituciones públicas de la salud buscan promocionar una calidad de atención a los pacientes centrándose en el diseño de un plan que mejore el desempeño de los profesionales de la salud, ya que muchas de las instituciones, evalúan el tiempo de atención y la cantidad de pacientes atendido en base a los tratamientos, concluyendo para destacar o mejorar el desempeño del personal no solo deben invertir en comprar más recursos y mejorar los tiempos de servicio, sino mejorar las percepciones a través del manejo de las habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes es decir las competencias profesionales deben relacionarse en base a la empatía con el paciente.

En cuanto a las teorías relacionadas con las habilidades blandas, tenemos la teoría de la inteligencia emocional de Goleman (2005), el cual se fundamenta que las personas llegan a desarrollar, habilidades, conductas y capacidades que llegan a describir el comportamiento y los estados de reacción de la mente frente a los problemas. La teoría se llega a fundamenta en que las personas necesitan algo más que el intelecto para llegar a tener el éxito profesional. La inteligencia se manifiesta en la medida en que la persona se sienta motivada en manejar ciertos impulsos que lleguen a afectar su pensamiento y sus decisiones, por lo que es importante el manejo de la empatía y el desarrollo de características cognitivas que generen la habilidad de solucionar las dificultades, de conectar sus emociones y frenar sus impulsos o frustraciones.

En esa misma perspectiva, tenemos la teoría racional de la adicción de Heckman & Kautz (2012), el cual nos llegó a mencionar que son dos las etapas en donde se desarrolla las habilidades; en las incompetencias inconscientes, el cual carece de experiencias, es el proceso en que la persona considera que no posee habilidad alguna y finalmente la incompetencia consciente es aquella que se presenta cuando la persona percibe cosas que no conoce, pero tienen la voluntad de querer aprender. El aporte de la teoría es importante para el desarrollo de generar habilidades blandas ya que estas son consideradas como capacidades interpersonales que se llegan a ejercitar con el trato.

En cuanto a la variable desempeño laboral se tiene los siguientes autores: Choque & Ramos (2019), definió el desempeño laboral como el resultado del proceso por el cual el trabajador adopta comportamientos específicos en las diferentes actividades que configuran el núcleo de su responsabilidad personal, en relación a la oportunidad y adecuación al proceso formativo que la organización le proporciona. Así mismo para los autores Pakamuros et al. (2021), el desempeño laboral, de los trabajadores se mide a través del nivel de productividad, eficiencia, esfuerzo, trabajo en equipo en donde se busca desarrollar buenas habilidades interpersonales, en donde la evaluación se realiza en base a un responsable.

Para Ramos et al.(2019), la evaluación de desempeño según el modelo teórico de Koopmans se midió bajo las siguientes dimensiones, desempeño de tareas, desempeño contextual y en comportamientos contraproducentes, en donde se evalúa el desempeño, midiendo las conductas, el cumplimiento de las metas y su efectividad.

Dimensión desempeño de tareas, el cual Implica comportamientos que varían según el trabajo, que probablemente estén prescritos por roles y que generalmente se incluyen en la descripción del trabajo que incluye los siguientes indicadores: mantener actualizado el conocimiento, trabajar con precisión, planificar y organizar. Segunda dimensión desempeño contextual, son aquellas actividades orientadas a amparar el entorno personal y mental en donde se desarrolla el centro técnico. Definiéndose como el comportamiento que aporta a los objetivos de la organización contribuyendo a su entorno social y psicológico. Tercera dimensión desempeño de la conducta laboral contraproducente: Se define como la conducta voluntaria que genera insatisfacción en la organización. Dentro

del dominio del comportamiento de trabajo contraproducente, podemos encontrar acciones que infringen las normas organizacionales que comprende comportamientos desviados relacionados con las personas. desempeño contextual y en los comportamientos contraproducentes del personal de enfermería del servicio de oncología en el hospital.

Respecto a las teorías relacionadas con la variable desempeño laboral, tenemos la teoría de McClelland, en donde señaló que existen tres motivaciones en las personas, los cuales son las necesidades de logro, afiliación y poder. En donde el rendimiento del trabajador se desarrolla en cuanto al nivel de comportamiento que afecta de manera crítica al desempeño de las tareas. Después, en 1964 Víctor Vroom, en su Teoría de las expectativas, asegura que un empleado se sentirá motivado e incrementará su rendimiento si considera que existe una adecuada evaluación de desempeño. Posteriormente, en 1965 Stacey Adams, en su Teoría de Equidad, propuso que los individuos de una organización deben de estar motivados equitativamente en relación con su desempeño y el de sus compañeros. Los trabajadores de una organización comparan sus esfuerzos, gratificación y logros con otros trabajadores en similares labores. El estado de equidad se presenta cuando esta comparación produce una percepción de igualdad. Luego, en 1968 Locke, en su Teoría de la fijación de Metas, nos mencionó la influencia de la motivación en el ámbito del trabajo. Las metas específicas, desafiantes y difíciles, llevaban a mayores niveles de ejecución de la tarea que las metas fáciles, inconcretas o inexistentes, generando un mayor incremento del rendimiento de las personas. Por lo que podemos decir que la evaluación del desempeño por competencias se estima en el rendimiento general del trabajador, poniendo énfasis en que cada persona no es competente para todas las tareas. Siendo el nivel de motivación que tenga cada trabajador influirá en el óptimo desarrollo de sus competencias, donde se busca desarrollar la relación de esfuerzo y desempeño en base a las recompensas y metas personales. Los trabajadores se esfuerzan en trabajar de determinada forma con la expectativa de conseguir y alcanzar resultados.

La teoría de IWPQ de rendimiento individual de Koopmans et al. (2011), las escalas para medir y evaluar el desempeño laboral, desarrolló como modelo un cuestionario para medir el Rendimiento Laboral individual en una población con

personas que desempeñaban trabajos heterogéneos. Debido a ello en el 2014 en su investigación emplean el modelo del cuestionario para evaluar el rendimiento individual a través de las escalas existentes encontrando 18 ítems, en donde a través de un estudio empírico mostrada en una escala de Likert. Se logró cumplir con los criterios de la investigación para evaluar el desempeño laboral llegándose a utilizar en una amplia variedad de puestos de trabajo de diferentes organizaciones.

Según Koopmans et al. (2016). La teoría IWQ tuvo como objetivo que las empresas se vuelvan competitivas, en base al desarrollo de su talento humano y las competencias adecuadas y así apunten al rendimiento de sus trabajadores. El modelo de cuestionario de Koopmans tiene como fin analizar el desempeño laboral en relación al comportamiento y el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones. Los autores Dharma et al. (2019), mencionaron que el objetivo de la teoría de Koopmans, se fundamentó en que las personas deben de llegar a adaptarse al rendimiento y orientarse al grado de un individuo el cual debe de ser capaz de adaptarse a los cambios relacionados al rol laboral o a su ambiente.

Por ello podemos decir que el modelo teórico de Koopmans ha servido como guía para otras investigaciones basándose en un análisis de tres dimensiones: desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral. En esa perspectiva Ramos-Villagrasa et al. (2019) quien propone un modelo de evaluación de desempeño utilizando tres dimensiones de la teoría de Koopmans, identificando que el desempeño de tareas y el comportamiento contraproducente, son los que más debería preocupar a la empresa en mejorar su diseño. Así mismo guarda relación con Peiró et al., (2021) en donde se utiliza la teoría de Koopmans para proponer un modelo basado en los tipos de relaciones bienestar-desempeño, por lo que se tomó la teoría para realizar una revisión sistemática de la investigación sobre las relaciones entre el bienestar y desempeño laborales en Iberoamérica. Por ello podemos decir que con el paso de los años ha existido una gran cantidad de investigaciones del desempeño laboral, donde sus propuestas, se fundamentaron en base a la teoría de Koopmans y su modelo para evaluar el desempeño de sus trabajadores

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica pues busca responder de manera teórica los conocimientos profundos respecto al tema, realizando una revisión literaria en búsqueda de nuevo aporte de conocimiento, según Ñaupas et al., (2014), Indicaron que una investigación practica busca incrementar los saberes acerca del objeto de investigación; es por ello que las de tipo básica pretenden analizar los hechos desde una arista real, tal y como se presentan en su contexto con el propósito de analizarlos y adquirir un conocimiento amplio del tema.

El enfoque fue cuantitativo, en la cual se recopila información fundamental a través de encuestas aplicadas en la muestra de estudio, con el objetivo de probar la hipótesis de la presente investigación. En relación a ello Hernández y Mendoza (2018), se infiere en aquellas investigaciones en donde se analiza la realidad objetiva del estudio por intermedio de estadísticas y mediciones numéricas, llegando a establecer estimaciones en los comportamientos de los fenómenos establecidos.

Del mismo modo, la presente investigación fue de nivel es descriptiva – explicativo, tal como lo indica Arias (2012), consiste en la determinación de un evento, fenómeno o comunidad, con el propósito de precisar el grado de vinculación o influencia que existe entre las variables de estudio; en este caso establecer la influencia entre las habilidades blandas y desempeño laboral

La siguiente investigación se concibió bajo el paradigma positivista, el cual se desarrolla a través del planteamiento de hipótesis con el fin de verificar y predecir el efecto que genera en el fenómeno de estudio, con el fin de llegar a establecer un nuevo conocimiento (Gómez, 2010, p.12)

Respecto al diseño fue no experimental-transversal, según Hernández y Mendoza (2018), lo definieron como aquel diseño que no se llega a manipular las variables, sino se llega a observar a las variables en su estado natural, y es

transversal ya que las variables se llegan a medir una sola vez, en un momento específico sin evaluar la evolución del cambio de los grupos o unidades.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente las habilidades blandas se relaciona con la manera que las personas trabajan, por lo que son consideradas como habilidades interpersonales tales como comunicativas, de trabajo en equipo, adaptación al cambio, proactividad, en donde las personas sientan la realidad ajena generando una responsabilidad social y personal, llegando a tomar una positiva que logre atender y cambiar estas situaciones (Pieris, et al, 2017)

Operacionalización de la variable: La variable independiente habilidades Blandas se dividirá en cinco dimensiones, en donde se utilizará como un instrumento un cuestionario conformado por diez preguntas, los cuales se medirán bajo una escala de Likert: Siempre; Casi siempre; A veces; Casi nunca y Nunca

Variable independiente el desempeño laboral según el modelo IWQ Individual Work Performance Questionnaire que mide las principales dimensiones del desempeño laboral en tres dimensiones: el desempeño de tarea, desempeño contextual y comportamientos contraproductivos en el trabajo en donde los objetivos organizacionales se relacionen con los comportamientos de los individuos (Gabini, 2018), p.60).

Operacionalización de la variable : La variable independiente desempeño laboral se dividirá en tres dimensiones, desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento contraproducente, en donde se utilizará como un instrumento un cuestionario conformado por diez preguntas, los cuales se medirán bajo una escala de Likert: Siempre; Casi siempre; A veces; Casi nunca y Nunca

A continuación, en la presente tabla, mostraremos la Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	RANGOS	NIVEL
Variable independiente Habilidades Blandas	Proactividad	Dinamismo personal, confianza en sí mismo, perseverancia	1-2	Escala de Likert (1 = Nunca y el 5 = Siempre)	15-40 41-74 75-100	Bajo Medio Alto
	Trabajo bajo presión	Control de emociones, buena actitud, tolerancia, toma de decisiones	3-4			
	Responsabilidad social y personal	Identificación con la institución, compromiso individual, compromiso social.	5-6			
	Trabajo en equipo	Liderazgos individuales, trabajo cooperativo, compromiso.	7-8			
	Comunicación	Fluidez, coherencia, atención	9-10			
Variable Dependiente Desempeño Laboral	Desempeño de tareas	Puntualidad Calidad de trabajo	11-13			
	Desempeño contextual	Resolución de problemas Relaciones interpersonales	14-17			
	Comportamientos contraproducentes	Capacidad de solucionar problemas Aspectos negativos del trabajo	18-20			

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Bernal (2010), la población está formado por un conjunto de elementos, individuos, objetos, casos o acontecimiento con criterios o características afines.

La población de estudio se realizó en base a dos criterios De acuerdo a lo señalado, la población de este estudio estará compuesta por el personal de enfermería del hospital de los tres turnos, siendo 93 trabajadores.

El Criterio de inclusión: Se llegó a considerar a todo el personal que laboran en el área del tercer piso de enfermería.

Criterio de exclusión: No se ha excluido a ninguna persona.

La muestra por otro lado, Para Dueñas (2015) sostiene que la muestra viene a ser una parte de individuos o casos, que son seleccionados y luego extraídos. Para hallar el tamaño de la muestra se utilizó de una formula estadística siendo 76 trabajadores.

Calculadora de muestra

Nivel de
Confianza : 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Limpiar

Calcular Muestra

Tamaño de
Muestra:

Convirtiéndose en un muestreo no probabilístico, ya que se realizó en base a un muestreo por conveniencia. El muestreo que se utilizó es de estudio no probabilístico intencional, es por ello que la población no tendrá la misma posibilidad de ser escogidos, siendo así de manera no aleatoria la selección de cada miembro de la población, sino por los criterios subjetivos de los investigadores (Abreu, 2016)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se empleó en el estudio fue la encuesta ante ello para Bernal (2010), la encuesta como una habilidad y técnica por parte del investigador para recabar información mediante la búsqueda de datos concernientes para examinar a un conjunto de individuos ante una situación real ya que tiene como enfoque centrarse en sus opiniones, percepciones e intereses. En cuanto al instrumento, será utilizado el cuestionario. Para Baena, (2014), los cuestionarios son procedimientos elaborado en base a ítems de variables de estudio que consiste y son enfocadas a la muestra de investigación, así mismo son fundamentales para ahorrar tiempo y obtener datos precisos en forma rápida. En este estudio, se ha diseñado un cuestionario para aplicado al personal de enfermería el cual mide las habilidades blandas y el desempeño laboral, a través de 20 ítems de forma politómica.

En donde se realizó una prueba de alfa de crombach, obteniéndose un valor de 0,889 el cual se observa en el anexo 4.

3.5. Procedimiento

Los procedimientos que se siguieron para el presente trabajo de investigación fueron los siguientes: En primer lugar, para iniciar el proceso de recolección de datos se solicitó un permiso a la institución, luego se recopiló la información a través de un cuestionario. Posteriormente, se iniciaba con el desarrollo de los objetivos del trabajo de investigación, comenzando con la búsqueda y apreciación de las referencias bibliográficas que ayudaron a la reacción del trabajo de investigación. los datos fueron ingresados al software IBM SPSS Statistics 26.0, para su posterior análisis. Asimismo, se evaluaron los datos obtenidos para la construcción de las tablas, para así ser interpretados evaluando las hipótesis planteadas en el trabajo de investigación a través de un análisis cuantitativo no paramétrico y utilizando la contratación de un estadístico para verificar las hipótesis, el cual se utilizara una regresión Logística para datos que están medidos de forma ordinal.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos se realizó una prueba de alfa de cronbach, en donde se llegó a medir el instrumento, concluyendo su confiabilidad, ante ello Caycho (2017), nos menciona que, a través del estadístico de alfa de Cronbach, se analiza la confiabilidad del instrumento, el cual sirve para concluir si las preguntas en un cuestionario, son claras y direccionadas con el problema de investigación por lo que el encuestado no ha tenido ningún inconveniente en responder.

Una vez analizado la confiabilidad del instrumento en cuanto al método de análisis de datos se utilizaron fueron dos tipos de análisis estadísticos: descriptiva e inferencial, para Hernández y Mendoza (2018), la estadística descriptiva es aquel que permite que, a través del diseño de tablas y gráficos, analizar el comportamiento de las variables y dimensiones. Mientras un análisis de estadístico inferencial, es en donde se contrasta las hipótesis a través de un estadístico, concluyendo si existe o no existe influencia, para ello se utilizó el estadístico SPSS 26, en donde se trabajó con el estadístico del Chi-Cuadrado.

3.7. Aspectos éticos

La investigación es de autoría propia, debido a los datos procesados e interpretados fue realizado por el autor, en donde se respetó la autoría de otros autores de libros, artículos y tesis que sirvieron como fuente de información que a la vez se encuentran referenciados de acuerdo con las normas American Psychological Association de 7ma edición. Conjuntamente el presente trabajo fue evaluado a través de un programa el turnitin, llegando a generar un reporte el cual se fundamenta según los lineamientos de la investigación para el año 2021 de la universidad, en donde se establece que todo proyecto de investigación debe ser evaluado a través del sistema para su investigación.

IV. RESULTADOS

Los resultados se realizaron bajo dos enfoques un análisis descriptivo y un análisis inferencial. Para ello se realizó respecto al análisis descriptivo una distribución de frecuencias por variables y por dimensiones, el cual se aprecia a continuación:

Tabla 1

Frecuencias de los resultados para la variable habilidades blandas y sus dimensiones en el personal de enfermería del servicio de oncología médica

Variable / Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Variable: Habilidades blandas	14	18,4	36	47,4	26	34,2
D1: Productividad	13	17,1	42	55,3	21	27,6
D2: Trabajo bajo presión	23	30,3	31	40,8	22	28,9
D3: Responsabilidad social y personal	15	19,7	24	31,6	37	48,7
D4: Trabajo en equipo	7	9,2	38	50,0	31	40,8
D5: Comunicación	27	35,5	40	52,6	9	11,8

Interpretación: Se llegó a observar referente a la variable habilidades blandas el mayor porcentaje se ubicó en el nivel regular donde hubo un 47.4% del total de los 76 trabajadores de enfermería evaluados, en comparación, el nivel bajo fue el que obtuvo un menor porcentaje con solo 18.4%. Por su lado, para las dimensiones, en la dimensión D1: Productividad fue notorio que el mayor porcentaje se ubicó en el nivel regular con un 55.3% mientras el nivel bajo fue el que obtuvo un menor porcentaje con solo 17.1%. Para la dimensión D2: Trabajo bajo presión fue notorio que el mayor porcentaje se ubicó en el nivel regular con un 40.8%, sin embargo, el nivel alto fue el que obtuvo un menor porcentaje con solo 28.9%. Mientras en la dimensión D3: Responsabilidad social y personal el mayor porcentaje se ubicó en el nivel alto con un 48.7%, a diferencia del nivel bajo que fue el obtuvo un menor porcentaje con solo 19.7%. Para la dimensión D4: Trabajo en equipo el mayor porcentaje se ubicó en el nivel regular con un 50%, a diferencia del nivel bajo que fue el obtuvo un menor porcentaje con solo 9.2%. Finalmente, para la dimensión D5: Comunicación donde el mayor porcentaje se ubicó en el nivel regular con un 52.6%, a diferencia del nivel alto que fue el obtuvo un menor porcentaje con solo 9.2%.

Tabla 2

Frecuencias de los resultados para la variable desempeño laboral y sus dimensiones en el personal de enfermería del servicio de oncología médica

Variable / Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Variable: Desempeño laboral	16	21,1	36	47,4	24	31,6
D1: Desempeño de tareas	12	15,8	33	43,4	31	40,8
D2: Desempeño contextual	7	9,2	38	50,0	31	40,8
D3: Comportamientos contraproducentes	16	21,1	37	48,7	23	30,3

Interpretación: Se llegó a observar referente a la variable desempeño laboral el mayor porcentaje se ubicó en el nivel regular donde hubo un 47.4% del total de los 76 trabajadores de enfermería evaluados, en comparación, el nivel bajo fue el que obtuvo un menor porcentaje con solo 21.1%. Por su lado, para las dimensiones, desempeño de tareas fue notorio que el mayor porcentaje se ubicó en el nivel regular con un 40.8% mientras el nivel alto fue el que obtuvo un menor porcentaje con solo 15.8%. Para la dimensión desempeño contextual fue notorio que el mayor porcentaje se ubicó en el nivel regular con un 50%, sin embargo, el nivel bajo fue el que obtuvo un menor porcentaje con solo 9.2%. Mientras en la dimensión comportamientos contraproducentes y personal el mayor porcentaje se ubicó en el nivel medio con un 48.7%, a diferencia del nivel bajo que fue el obtuvo un menor porcentaje con solo 21%.

Prueba de hipótesis general

H0: Las habilidades blandas no influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021

Ha: Las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021

Tabla 3

Prueba de bondad de ajuste y pseudo R cuadrado hipótesis general

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	5,427	3	,003
Desvianza	7,003	3	,002

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,445
Nagelkerke	,524
McFadden	,310

Función de enlace: Logit.

Los resultados llegan a evidenciar que el chi cuadrado se obtuvo un valor de 5,427 y cuyo valor de significancia fue de 0,003 menor al 0,05. En ese sentido, el modelo demuestra la dependencia de las variables de estudio y la prueba de Nagelkerke existe un 52.4% de la variación del desempeño laboral producto por las habilidades blandas.

Tabla 4

Estimaciones de parámetro de Hipótesis general

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	Desempeño laboral = 1]	4,184	1,176	12,662	1	,000	1,880	6,489
	Desempeño laboral= 2]	7,407	1,331	30,951	1	,000	4,798	10,017
Ubicación	Habilidades Blandas	3,264	,602	29,386	1	,000	2,084	4,445

Función de enlace: Logit.

Los resultados de la puntuación Wald indica que el aporta significativamente a la predicción del desempeño laboral (Wald 29,386; gl: 1 y p: ,000)

Prueba de hipótesis específica 1

H0: Las habilidades blandas no influyen en el desempeño de tareas del personal de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021

Ha: Las habilidades blandas influyen en el desempeño de tareas del personal de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021

Tabla 5

Prueba de bondad de ajuste y pseudo R cuadrado hipótesis específica 1

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	4,997	3	,033
Desviación	3,053	3	,022

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,445
Nagelkerke	,508
McFadden	,282

Función de enlace: Logit.

Los resultados llegan a evidenciar que el chi cuadrado se obtuvo un valor de 5,427 y cuyo valor de significancia fue de 0,033 menor al 0,05. En ese sentido, el modelo demuestra la dependencia de las variables de estudio y la prueba de Nagelkerke existe un 50.8% de la variación del desempeño de tareas producto por las habilidades blandas.

Tabla 6

Estimaciones de parámetro de Hipótesis específica 1

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	Desempeño	5,026	1,236	16,527	1	,000	2,603	5,026
	Tareas= 1]							
	Desempeño	7,373	1,354	29,644	1	,000	4,719	7,373
	Tareas= 2]							
Ubicación	Habilidades Blandas	3,130	,592	27,965	1	,000	1,970	3,130

Función de enlace: Logit.

Los resultados de la puntuación Wald indica que el aporta significativamente a la predicción del desempeño de tareas (Wald 27965 y p: ,000)

Prueba de hipótesis específica 2

H0: Las habilidades blandas no influyen en el desempeño contextual del personal de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021

Ha: Las habilidades blandas influyen en el desempeño contextual del personal de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021

Tabla 7

Prueba de bondad de ajuste y pseudo R cuadrado hipótesis específica 2

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	9,439	3	,015
Desvianza	7,221	3	,003

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,315
Nagelkerke	,488
McFadden	,109

Función de enlace: Logit.

Los resultados llegan a evidenciar que el chi cuadrado se obtuvo un valor de 9,439 y cuyo valor de significancia fue de 0,015 menor al 0,05. En ese sentido, el modelo demuestra la dependencia de las variables de estudio y la prueba de Nagelkerke existe un 5.8% de la variación del desempeño contextual producto por las habilidades blandas.

Tabla 8

Estimaciones de parámetro de Hipótesis específica 2

							Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	Desempeño Contextual= 1]	2,078	,963	1,252	1	,033	2,966	1,078
	Desempeño Contextual = 2]	2,379	1,009	1,561	1	,018	1,402	2,379
Ubicación	Habilidades Blandas	2,416	,410	1,029	1	,010	1,388	,416

Función de enlace: Logit.

Los resultados de la puntuación Wald indica que el aporta significativamente a la predicción del desempeño contextual (Wald 1,029 y p: ,000)

Prueba de hipótesis específica 3

H0: Las habilidades blandas no influyen en los comportamientos contraproducentes del personal de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021

Ha: Las habilidades blandas influyen en los comportamientos contraproducentes del personal de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021

Tabla 9

Prueba de bondad de ajuste y pseudo R cuadrado hipótesis específica 3

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	8,328	3	,000
Desvianza	6,191	3	,003

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,489
Nagelkerke	,510
McFadden	,302

Función de enlace: Logit.

Los resultados llegan a evidenciar que el chi cuadrado se obtuvo un valor de 8,328 y cuyo valor de significancia fue de 0,000 menor al 0,05. En ese sentido, el modelo demuestra la dependencia de las variables de estudio y la prueba de Nagelkerke existe un 5.1% de variación de los comportamientos contraproducentes producto por las habilidades blandas.

Tabla 10

Estimaciones de parámetro de Hipótesis específica 3

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	Comportamiento contraproducente= 1]	4,184	1,076	11,552	1	,000	1,270	6,490
	Comportamiento contraproducente= 2]	7,407	1,211	39,841	1	,000	4,808	10,022
Ubicación	Habilidades Blandas	3,264	,502	28,375	1	,000	2,014	4,556

Función de enlace: Logit.

Los resultados de la puntuación Wald indica que el aporta significativamente a la predicción en el comportamiento contraproducente (Wald 28,375 y p: ,000)

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados del análisis descriptivo que se obtuvieron en cuanto a la variable habilidades blandas el mayor porcentaje se ubicó en el nivel regular donde hubo un 47.4% del total de los 76 trabajadores de enfermería evaluados, en comparación, el nivel bajo fue el que obtuvo un menor porcentaje con solo 18.4%. En cuanto a la variable desempeño laboral el mayor porcentaje se ubicó en el nivel regular donde hubo un 47.4% del total de los 76 trabajadores de enfermería evaluados, en comparación, el nivel bajo donde hubo un 21.1%, demostrando que existe una deficiencia en cuanto al nivel de desempeño laboral.

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021. Los resultados que se llegaron a obtener del análisis de Wald quien manifiesta indica que existe un aporte significativo a la predicción del desempeño laboral, por las habilidades blandas (Wald 29,386 y p: 0,000). Además, a través del valor de Nagelkerke se determinò que existe un 52.4% de variación del desempeño laboral producto por las habilidades blandas, por tanto, se concluyó que no existe significancia entre habilidades blandas y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021.

Al respecto según la teoría de la inteligencia emocional de Goleman (2005), el cual se fundamenta que las personas llegan a desarrollar, habilidades, conductas y capacidades que llegan a describir el comportamiento y los estados de reacción de la mente frente a los problemas y finalmente en cuanto a la variable desempeño laboral tenemos las teorías de Mc Clelland y la teoría de IW PQ de rendimiento individual de Koopmans. La teoría IWQ tuvo como objetivo que las empresas se vuelvan competitivas, en base al desarrollo de su talento humano y las competencias adecuadas y así apunten al rendimiento de sus trabajadores. El modelo de cuestionario de Koopmans tiene como fin analizar el desempeño laboral en relación al comportamiento y el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones. Los autores Dharma et al. (2019), mencionaron que el objetivo de

la teoría de Koopmans, se fundamentó en que las personas deben de llegar a adaptarse al rendimiento y orientarse al grado de un individuo el cual debe de ser capaz de adaptarse a los cambios relacionados al rol laboral o a su ambiente

Dichos resultados guardan relación investigaciones de Poquis et al. (2020), Analizaron las influencia de las competencias de enfermería en el desempeño profesional demostrando con un valor de R de 0,895 demostrando que el estado debe de preocuparse por continuar en la formación profesional de los enfermería, desarrollando un programa de capacitación convirtiéndose en un proceso de instrucción de forma pedagógica activa, con actividades vivenciales directas con el paciente, la familia y la comunidad. Para monitorear de cerca dichas actividades y es fundamental desarrollar las prácticas de enfermería, a través del proceso de inducción del personal y durante la labor, mejorando de esta manera el desempeño de su labor volviéndola más eficiente y responsable con su labor.

En esa misma perspectiva Campos et al.(2019), la investigación analizó el impacto de la rotación del personal en el desempeño laboral en los profesionales de enfermería, por intermedio del estudio se pudo obtener un valor de R de Pearson de 0,899 y un valor de significancia menor al 0,05 demostrando que existe influencia en el desempeño, siendo: los incentivos económicos, mal ambiente de trabajo, sobrecarga de labores, falta de organización en los horarios de guardia, los cuales arrojaron bajos niveles en cuanto a la evaluación de desempeño. Coincidentemente Inga & Arosquipa, (2019), mencionaron que los servicios de salud por parte del Estado están mejorando las condiciones laborales y, por ende, existe mayor cantidad de trabajadores en condición de nombrados, sin embargo, no llegan cubrir la gran demanda de pacientes, así como la mayoría de profesionales en los centros de establecimiento público no pertenecen a la condición de nombrado. En esa misma perspectiva podemos concluir que el desempeño laboral en las instituciones del estado no está debidamente medido y evaluado, por lo que no existe empatía y un buen manejo del trabajo en equipo, generando demoras, retrasos e inseguridades en el trabajo. Por lo que es importante que se implementen factores motivacionales en su diseño del trabajo generando que los trabajadores se adapten a los cambios, generen ideas, e

incrementen su rendimiento en base a las condiciones de trabajo que genere en ellos niveles adecuados.

En cuanto al primer objetivo específico 1, el resultado que se obtuvo del análisis de Wald nos indica que existe un aporte significativo a la predicción del desempeño laboral, por las habilidades blandas (27,965 y del $p=0,000>0,05$), llegando a demostrar que las habilidades blandas influyen en el desempeño de tareas de enfermería del servicio de oncología médica. A través del valor de Nagelkerke se determinó que existe un 50.8% % de variación del desempeño de tareas producto por las habilidades blandas En esa misma perspectiva con los resultados descriptivos no existe un adecuado manejo de las habilidades blandas, donde un 88.6% denota un nivel regular de eficiencia y cumplimiento.

En cuanto al segundo objetivo específico, el resultado que se obtuvo del análisis de Wald nos indica que existe un aporte significativo a la predicción del desempeño laboral, por las habilidades blandas (Wald 29,386 y del $p=0,000>0,05$), llegando a demostrar que las habilidades blandas influyen en el desempeño contextual del personal de enfermería. A través del valor de Nagelkerke se determinó que existe un 48.8% % de variación del desempeño de tareas producto por las habilidades blandas En esa misma perspectiva con los resultados descriptivos no existe un adecuado manejo de las habilidades blandas, donde un 71.4% denota un nivel regular de conocimiento y desarrollo de sus competencias.

En cuanto al tercer objetivo específico, el resultado que se obtuvo del análisis de Wald nos indica que existe un aporte significativo a la predicción del desempeño laboral, por las habilidades blandas (Wald 1,029 y del $p=0,000>0,05$), llegando a demostrar que las habilidades blandas influyen en los comportamientos contraproducentes del personal de enfermería. A través del valor de Nagelkerke se determinó que existe un 51% % de variación del desempeño de tareas producto por las habilidades blandas. En esa misma perspectiva con los resultados descriptivos no existe un adecuado manejo de las habilidades blandas, donde un 94.3% denota un nivel regular de un adecuado manejo de las conductas y manejo de conflicto del personal de enfermería.

En esa misma perspectiva los objetivos específicos a través de los resultados se demostraron que no existe diferencia significativa entre la variables habilidades blandas, el desempeño de tareas, desempeño contextual y los comportamientos contraproducentes, siendo los valores de $p < 0,05$) siendo el nivel de mayor tendencia el medio, lo que se vio reflejado en la realidad analizada, debido a que, en la descripción de la realidad problemática, se indicó que no existe un adecuado manejo de las habilidades blandas por lo que el desempeño del personal de enfermería no ha sido el adecuado, existiendo retraso, incumplimientos y una mala gestión de trabajo en equipo.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Los resultados obtenidos del $p=0,000>0,05$, llegando a demostrar que las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021. Además, a través del valor de Nagelkerke se determinó que existe un 52.4% de variación del desempeño laboral producto por las habilidades blandas.

Segunda: Los resultados obtenidos del $p=0,000>0,05$, llegando a demostrar que las habilidades blandas influyen en el desempeño de tareas de enfermería del servicio de oncología médica. A través del valor de Nagelkerke se determinó que existe un 50.8% % de variación del desempeño de tareas producto por las habilidades blandas En esa misma perspectiva con los resultados descriptivos no existe un adecuado manejo de las habilidades blandas, donde un 88.6% denota un nivel regular de eficiencia y cumplimiento.

Tercera: El resultado que se obtuvo del $p=0,000>0,05$, llegando a demostrar que las habilidades blandas influyen en el desempeño contextual del personal de enfermería. A través del valor de Nagelkerke se determinó que existe un 48.8% % de variación del desempeño de tareas producto por las habilidades blandas En esa misma perspectiva con los resultados descriptivos no existe un adecuado manejo de las habilidades blandas, donde un 71.4% denota un nivel regular de conocimiento y desarrollo de sus competencias.

Cuarta: Los resultados obtenidos del $p=0,000>0,05$, llegando a demostrar que las habilidades blandas influyen en los comportamientos contraproducentes del personal de enfermería. A través del valor de Nagelkerke se determinó que existe un 51% % de variación del desempeño de tareas producto por las habilidades blandas. En esa misma perspectiva con los resultados descriptivos no existe un adecuado manejo de las habilidades blandas, donde un 94.3% denota un nivel regular de un adecuado manejo de las conductas y manejo de conflicto del personal de enfermería.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Va dirigido a los altos funcionarios que conforman la directiva del hospital se recomienda que se debe de realizar un plan estratégico, donde se pueda compartir la misión, visión y objetivos de forma clara y sencilla a los trabajadores. Así como realizar un sistema de evaluación para medir el desempeño de sus trabajadores y tener conocimiento de los factores que impiden su eficiencia, se puede utilizar el modelo del cuestionario de Koopmans, ya que es aplicado para cualquier tipo de empresa.

Segunda: Los altos directivos del hospital deberían de considerar la importancia de monitorear, desarrollar un sistema de incentivos de reconocimiento de los trabajadores por la labor que realizan de esta manera mejorando su compromiso y cumplimiento de sus labores

Tercera: Va dirigido a los jefes inmediatos donde se recomienda que se debe de realizar capacitaciones o talleres de adiestramiento, generando conocimiento de las políticas de la empresa que se aplican ante un problema, creando nuevos líderes y una mejor toma de decisiones.

Cuarta: En esa misma perspectiva los jefes inmediatos se recomiendan para mejorar el comportamiento de los trabajadores realizar un manejo de inteligencia emocional para que los trabajadores ante cualquier queja o problema, pueda controlar sus emociones y mejore sus actitudes, compartiendo con el resto de sus compañeros, que no hay dificultad que pueda ser solucionada. Así mismo se recomienda tener un mejor manejo de las habilidades blandas, permitiendo que los trabajadores sean más empáticos y tengan un mejor trato con sus demás compañer

REFERENCIAS

- Aiken, L. H., Sloane, D., Griffiths, P., Rafferty, A. M., Bruyneel, L., McHugh, M., Maier, C. B., Moreno-Casbas, T., Ball, J. E., Ausserhofer, D., Sermeus, W., Heede, K. Van Den, Lesaffre, E., Diya, L., Smith, H., Jones, S., Kinnunen, J., Ensio, A., Jylhä, V., ... Van Achterberg, T. (2017). Nursing skill mix in European hospitals: Cross-sectional study of the association with mortality, patient ratings, and quality of care. *BMJ Quality and Safety*, 26(7), 559–568. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2016-005567>
- Baena (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. S.A.de CV. México.
[https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=fequin+\(2014\)+metodologiade+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj7u8XN1svxAhX9DrkGHWR9CRYQ6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q&](https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=fequin+(2014)+metodologiade+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj7u8XN1svxAhX9DrkGHWR9CRYQ6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q&)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades*. Pearson Educación de Colombia S.A.S.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Beydler, K. (2017). The Role of Emotional Intelligence in Perioperative Nursing and Leadership: Developing Skills for Improved Performance. *AORN Journal*, 106(4), 317–323. <https://doi.org/10.1016/j.aorn.2017.08.002>
- Cameron, K., & Quinn, R. (2006). Mechanism of recombinant human growth hormone accelerating burn wound healing in burn patients. *Chinese journal of burns* 1 (16). 12-31 pp.
- Cameron, K., & Quinn, R. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing*. Jossy Bass. United States for America
<https://books.google.com.pe/books?id=EgADAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Diagnosing+and+Changing+Organizational+Culture:+Based+on+the+Competing.&hl=es->

419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Diagnosing%20and%20Changing
%20Organizational%20Culture%3A%20Based%20on%20the%20Competin
g.&f

- Campos, P. I., Gutiérrez, H., & Matzumura, J. P. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2), 1–14. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Caycho Rodríguez, T. (2017). Confidence Intervals for Cronbach's alpha coefficient: contributions to pediatric research. *Acta Pediatrica de Mexico*, 38(4), 291–292. <https://doi.org/10.18233/apm38no4pp291-2941440>
- Cayir, A., & Ulupinar, S. (2021). The relationship among educational skills, general self-efficacy perceptions and performance in nursing instructors. *Nurse Education Today*, 107, 105129. <https://doi.org/10.1016/J.NEDT.2021.105129>
- CCL. (2019). Perú avanza en 11 índices de competitividad global. La Cámara de Comercio de Lima, 6-9 <https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion907/edicion%20digital%20907.pdf>
- Centeno, L. (2021). Cultura Organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Latesa S.A.C-2018. (Tesis opara obtener la licenciatura). Universidad Ncional de San Antonio de Abad del Cusco. http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5973/253T20210247_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CEPAL. (2019). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: antiguas y nuevas formas de empleo y los desafíos para la regulación laboral. Comisión Económica Para América Latina y El Caribe 20, 46. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44604-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-futuro-trabajo-america-latina-caribe>
- Chiavenato, I. (2012). *Fundamentos de la Administración*. McGraw Hill. Pearson.
- Choque, E., & Ramos, M. (2019). Desempeño laboral: avances de investigación en una perspectiva. 2(1), 21–41.

- Cuenca, R., & López, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. *PODIUM*, 37, 43–56. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/433>
- Denison, D., Haaland, S. & Goelzer, P. (2003). Corporate culture and organizational effectiveness: is there a similar pattern around the world? En W. Mobley, & P. Dorfman, *Advances in global leadership* 1 (3), pp. 205-227). Bradford: Emerald Group Publishing Ltd.
- Denison, D., Hooijberg, R., Lane, N. & Lief, C. (2012). *Leading Culture Change in Global Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass
- Diario Gestión (2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema (22 de noviembre de 2015). <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Diario Gestión (2016). El 60% de las empresas peruanas no sabe retener a sus talentos. (6 de mayo de 2020). <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/60-empresas-peruanas-retener-talentos-45271-noticia/>
- Diario Gestión (2016). El 60% de las empresas peruanas no sabe retener a sus talentos. (6 de mayo de 2020). <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/60-empresas-peruanas-retener-talentos-45271-noticia/>
- Díaz, R., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2018). Absenteeism and job performance in nursing professionals from critical areas. *Rev Cuid*, 9(1), 1973–1987. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Escobedo, L y Quiñones, M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. (Tesis para obtener la licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú Facultad de Gestión y Ata Dirección. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%c3%8dA_QUI%c3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Escobedo, L y Quiñones, M. (2020). Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. (Tesis para obtener la licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú Facultad de Gestión y Ata Dirección. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%c3%8dA_QUI%c3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fuchs, R. y Torres, C. (2016). Los Tipos de Cultura y su Relación con la Rotación Organizacional. *Revista Scienceresearch*, 10:335-341.
- Fuchs, R. y Torres, C. (2016). Los Tipos de Cultura y su Relación con la Rotación Organizacional. *Revista Scienceresearch*, 10:335-341.
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. Teseo. 370 pp.
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. Teseo. 370 pp.
- González Velázquez, M. S., Crespo Knopfler, S., Agama Sarabia, A., De la Peña León, B., & Torres Medina, M. (2016). Opinión del jefe inmediato sobre el desempeño de los egresados de la Licenciatura en Enfermería. *Investigación En Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 18(2), 107. <https://doi.org/10.11144/JAVERIANA.IE18-2.OJID>
- Guadalupe, F., Suárez, G. J., Guerrero, G. E., & Yanchar, C. A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162–177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Guzmain, I., Botello, J., & Salinas, E. (2019). Aplicación de la lógica difusa en la valoración del rendimiento laboral individual (Aplicación de la lógica difusa de la valoración del rendimiento individual basado en Koopmans). *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 111, 1–25.
- Guzmain, I., Botello, J., & Salinas, E. (2019). Aplicación de la lógica difusa en la valoración del rendimiento laboral individual (Aplicación de la lógica difusa

- de la valoreación del rendimiento individual basado en Koopmans). Cuadernos de Educación y Desarrollo, 111, 1–25.
- Heckman, J. J., & Kautz, T. (2012). Hard evidence on soft skills. *Labour Economics*, 19(4), 451–464. <https://doi.org/10.1016/J.LABECO.2012.05.014>
- Hernández, F., Fernández, S., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana. México
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* - McGraw-Hill Interamericana. México <https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=SAMPIERI+libro+metodologia+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjttuPHxePwAhVXrJUCHVVhCHcQ6AEwAnoECAoQAq>
- Huamanchumo, E. & Aguilar, A. (2018). La influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de la empresa Asescom R.J. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13697>
- Inga, F., & Arosquipa. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en el Peru y su importancia en la calidad de atención. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*, 36(2), 312–318.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., De Vet, H. C. W., & Van Der Beek, A. J. (2016). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 53(3), 609–619. <https://doi.org/10.3233/WOR152237>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet Henrica, C. W., & Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0B013E318226A763>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van Der Beek, A. J., & de Vet, H. C. w. (2013). Development of an individual work performance

- questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6–28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Laari, L., & Dube, B. M. (2017). Nursing students' perceptions of soft skills training in Ghana. *Curationis*, 40(1). <https://doi.org/10.4102/CURATIONIS.V40I1.1677>
- Lai, A., Haligua, A., Dylan Bould, M., Everett, T., Gale, M., Pigford, A. A., & Boet, S. (2016). Learning crisis resource management: Practicing versus an observational role in simulation training – a randomized controlled trial. *Anaesthesia Critical Care and Pain Medicine*, 35(4), 275–281. <https://doi.org/10.1016/j.accpm.2015.10.010>
- Lavalle, H. (2020). La rotación de personal en las empresas peruanas: indicadores que se trastocan con el COVID-19. (21 de Julio de 2020). <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-4/la-rotacion-de-personal-en-las-empresas-peruanas-indicadores-que-se-trastocan-con-el-covid-19/>
- Ledes, C., Crespo, H., y Castro, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas [Absenteeism and job performance in nursing professionals from critical areas]. *Revista Cuidarte*. 9 (1), 1993-2008 pp. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v9n1/2216-0973-cuid-9-1-1973.pdf>
- Llancari, R y Alania, C. (2019). Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Socialium revista científica de Ciencias Sociales*, 1 (4), 22-33 pp. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/475/679>
- Marroquín, R., Villegas, L., Del Castillo, V., y Sánchez, R. (2019). Teoría y praxis de la investigación científica. Tesis de maestría y doctorado. Editorial San Marcos. Perú.
- Moreno, G., Garza, A., y Banda, B. (2016). La rotación de Personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Fondecyt. (Para obtener el grado de licenciatura) Universidad Inca Garcilazo de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1310>

- Noyola, Á. G. (2008). *Capital humano Gestión por competencias laborales en la administración pública*. México: Trillas.
- Organizacion Panamericana de la Salud, L. (2017). *Salud Américas*. In 2017. <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
- Pabon, E., Mora, J., Buitrago, C., & Castiblanco, R. (2021). Estrategias para fortalecer la humanización de los servicios en salud en urgencias - Dialnet. *Scientific Journal of Nursing*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7732371>
- Pakamuros, R., Lluncor, M., Cacho, A., & Zegarra, W. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas Labor performance in public and private organizations.
- Peña, R. (2016). *La motivación y desempeño laboral de los docentes de la I. E. N° 146 su Santidad Juan Pablo II del distrito de San Juan de Lurigancho, 2016. (Grado de maestría) Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle*. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3242/TM%20AD-Gp%204467%20G1%20-%20Guillen%20Pe%c3%b1a%20Delia%20Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pires, S., Monteiro, S., Pereira, A., Chaló, D., Melo, E., & Rodrigues, A. (2017). Non-technical skills assessment for prelicensure nursing students: An integrative review. *Nurse Education Today*, 58(March), 19–24. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2017.07.015>
- Poquis, E., Cadenillas, V., Palacios, J. P., Nuñez, F. E., Buendia, G. R., & Chumacero, J. C. (2020). Análisis del perfil profesional en la empleabilidad de estudiantes de Enfermería de un Instituto Superior Tecnológico Público. *Propósitos y Representaciones*, 8(3). <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.785>
- Quintana, D., & Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del personal de enfermería. *Rev. Ciencia y Cuidado*, 7, 317–325.

<http://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5439>

- Ramírez, R., y Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicología: Organizadores e Trabalho*, 19(4), 791–799.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v19n4/v19n4a08.pdf>
- Ramos, P., Barrada, J., & Fernandez, F. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales : The Case of the Journal of Work and Organizational Psychology Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales : The Case of the. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(1), 195–205.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=29afb6fc-43e2-46ca-9f9c-7100a1b72b22%40sessionmgr103>
- Rodríguez, S., & Cárdenas, M. (2018). Habilidades clínicas aprendidas por los alumnos de la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia en fundamentos de Enfermería en la ENEO-UNAM. *Enfermería Universitaria*, 6(1).
<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2009.1.343>
- Salas, L., García, M., & Vargas, M. (2018). rendimiento de las PYMES de Cali. 8, 88–95. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2018.11.006>
- Salcedo, R. A., Zárate, R. A., Zarza, M. D., Reyes, V., Rubio, S., & Fajardo, G. (2018). La calidad de vida en los adultos mayores y su percepción en la calidad de la atención de Enfermería. *Enfermería Universitaria*, 4(3), 7–12.
<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2007.3.446>
- Schein, E. H. (1990). Organizational Culture. *American Psychologist*, 45(2), 109–119.
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.45.2.109>
- Sheen, R. (2018). Cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial. Un acercamiento a tres compañías peruanas. Fondo editorial Universidad de Lima. ISBN:978-9972-45-418-9
- Stephen, R., & Coulter, M. (2005). *Administration*. México: Pearson Educación.

- Ureta, F. (2018). Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018 (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/625160>
- Vargas, S., & Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotecológica: Archivología, Bibliotecología e Información*, 33(79), 149. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Vasconez, V., Guerrero, F., Vasconez, H, y Neira, L. (2019). Organizational culture and its impact on the job performance of government public institutions. *Revista ciencia matria* 4 (15), 552-562 pp. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/215/185>
- Vizcarra, V. (2020). Motivacion y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de Construcción de Lima. (Tesis de licenciatura). Universidad de ciencias y Aplicadas.
- Wang, B., Wang, R., & Wang, Y. (2019). Compatible matrices of Spearman's rank correlation. *Statistics and Probability Letters*, 151(1), 67–72. <https://doi.org/10.1016/j.spl.2019.03.015>
- Zúñiga, A., Castillo, P., & Andrade, M. (2019). Influencia de la Innovación de producto en el Desempeño Organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85), 181–198. <https://doi.org/10.31876/revista.v24i85.23835>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Se realiza con el propósito de tener bien en claro los indicadores, se presenta la matriz de Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	RANGOS	NIVEL
HABILIDADES BLANDAS	Las habilidades blandas son condiciones comunicativas, de trabajo en equipo, flexibilidad para adaptarse al cambio, donde la persona sienta la realidad ajena, tome una actitud positiva para atender situaciones cambiantes (Pieris, 2017)	Se utilizará el cuestionario como instrumento conteniendo 10 preguntas	Proactividad	confianza, perseverancia	Escala de Likert (1 = Nunca y el 5 = Siempre)	20-40 41-74 75-100	Bajo Medio Alto
			Trabajo bajo presión	Control de emociones, Tolerancia			
			Responsabilidad social y personal	Identificación con la institución, compromiso individual,			
			Trabajo en equipo	Liderazgos individuales, trabajo cooperativo,			
			Comunicación	Fluidez, Atención			
DESEMPEÑO LABORAL	Gabini (2018), el desempeño laboral según el modelo IWQ Individual Work Performance Questionnaire que mide las principales dimensiones del desempeño laboral en tres dimensiones: el desempeño de tarea, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes en el trabajo en donde los objetivos organizacionales se relacionen con los comportamientos de los individuos (p.60).	Se utilizará el cuestionario como instrumento, conteniendo 18 preguntas	Desempeño de tareas	Cumplimiento Eficiente			
			Desempeño contextual	Conocimiento Competencias			
			Comportamientos contraproducentes	Capacidad de solucionar problemas Aspectos negativos del trabajo			

Anexo 2. Cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE: Habilidades Blandas

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar: La Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Incaltex S.R.L, Comas.

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

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

Indicadores		1	2	3	4	5
Variable habilidades blandas						
Proactividad						
01	Existe confianza entre los compañeros de trabajo					
02	El jefe de su área se preocupa por sus trabajadoras sean perseverantes					
Trabajo bajo presión						
03	Se siente presionado porque debe realizar mucho trabajo					
04	Sus compañeros de trabajo demuestran ser tolerantes ante el aumento de trabajo					
Responsabilidad social y personal						
05	Se siente identificado con los objetivos de su área.					
06	Se siente comprometido en cumplir los objetivos trazados					
Trabajo en equipo						
07	Su jefe demuestra ser un líder dentro de su área.					
08	El personal puede trabajar en equipo porque se le brinda seguridad en el trabajo					
Comunicación						
09	Existe una buena comunicación entre las enfermeras y su supervisora.					

10	La supervisora les brinda la atención ante cualquier dificultad.					
Variable Desempeño Laboral						
Desempeño de tareas						
11	Considera que las metas que plantea las empresas son fáciles de cumplir					
12	Por su propia iniciativa ha empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas					
13	Ha podido terminar de forma eficiente con el desarrollo de algunos productos que le ha parecido difícil					
Desempeño contextual						
14	Considera que dedica su tiempo en actualizar los conocimientos sobre su trabajo					
15	Participa activamente en capacitaciones que le brinda la empresa					
16	Trabaja para mantener al día sus competencias laborales					
17	Desarrolla soluciones creativas a nuevos problemas					
Comportamiento contraproducente						
18	Se ha quejado de asuntos laborales dentro de la empresa					
19	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
20	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo					

¡GRACIAS PORTU APOYO

Anexo 3. Validación de instrumentos

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Existe confianza entre los compañeros de trabajo?	X		X		X		
2	¿El jefe de su área se preocupa por sus trabajadoras sean perseverantes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Se siente presionado porque debe realizar mucho trabajo	X		X		X		
4	¿Sus compañeros de trabajo demuestran ser tolerantes ante el aumento de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3							
5	¿Se siente identificado con los objetivos de su área?	X		X		X		
6	¿Se siente comprometido en cumplir los objetivos trazados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Su jefe demuestra ser un líder dentro de su área?	X		X		X		
8	¿El personal puede trabajar en equipo porque se le brinda seguridad en el trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5							
9	¿Existe una buena comunicación entre las enfermeras y su supervisora?							
10	¿La supervisora les brinda la atención ante cualquier dificultad?	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Desempeño de Tareas								
11	¿Considera que las metas que plantea las empresas son fáciles de cumplir?	X		X		X		
12	¿Por su propia iniciativa ha empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas?	X		X		X		
13	¿Ha podido terminar de forma eficiente con el desarrollo de algunos productos que le ha parecido difícil?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Desempeño contextual								
14	¿Considera que dedica su tiempo en actualizar los conocimientos sobre su trabajo?	X		X		X		
15	¿Participa activamente en capacitaciones que le brinda la empresa?	X		X		X		
16	¿Trabaja para mantener al día sus competencias laborales?	X		X		X		
17	¿Desarrolla soluciones creativas a nuevos problemas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comportamiento contraproducente								
18	¿Se ha quejado de asuntos laborales dentro de la empresa?	X		X		X		
19	¿Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros?	X		X		X		
20	¿He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo?	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Florencia Mariana Astrocóndor* DNI: *08066883*

Especialidad del validador: *Gerenciación en Salud*

01 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

MINISTERIO DE SALUD
HONORABLE C. SAN BARTOLOMÉ
Florencia Mariana Astrocóndor
Firma del Jefe de la Unidad de Garantía de la Calidad

	laborales?						
17	¿Desarrolla soluciones creativas a nuevos problemas?	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Comportamiento contraproducentes							
18	¿Se ha quejado de asuntos laborales dentro de la empresa?	X		X		X	
19	¿Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros?	X		X		X	
20	¿He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____


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

Apellidos y nombres del juez validador. **DNI:**

Especialidad del validador:

15 de Diciembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Hospital Alberto Leizaola "Bardaxil" Prímpton - Caliao
 Lic. LAZARO VALLE ZELMIRA SONIA
 COORDINADORA DEL CENTRO QUIRURGICO
 CEP 48613
 R.N.C.: 16637
 Mg. RENCIBEL GERENIO EN SOLID.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Desempeño de Tareas								
11	¿Considera que las metas que plantea las empresas son fáciles de cumplir?	X		X		X		
12	¿Por su propia iniciativa ha empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas?	X		X		X		
13	¿Ha podido terminar de forma eficiente con el desarrollo de algunos productos que le ha parecido difícil?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Desempeño contextual								
14	¿Considera que dedica su tiempo en actualizar los conocimientos sobre su trabajo?	X		X		X		
15	¿Participa activamente en capacitaciones que le brinda la empresa?	X		X		X		
16	¿Trabaja para mantener al día sus competencias laborales?	X		X		X		
17	¿Desarrolla soluciones creativas a nuevos problemas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comportamiento contraproducente								
18	¿Se ha quejado de asuntos laborales dentro de la empresa?	X		X		X		
19	¿Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros?	X		X		X		
20	¿He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo?	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. José Jorge Rodríguez Figueroa DNI: 10729462
 Especialidad del validador: Magíster en Administración Pública y Doctorado en Administración con grado Renacyt.

01 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 DR. RODRIGUEZ FIGUEROA JORGE
 ABOGADO CALR N° 1048
 ADMINISTRADOR CLAP 3363

Anexo 4. Carta de aceptación



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 12 de enero de 2022
Carta P. 0056-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr.
Ernesto Caicedo Quijano
Jefe de Investigación y Docencia
Hospital Edgardo Rebagliati Martins

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ACHACA PALOMINO, MIRIAN MAGALY; identificada con DNI N° 44428009 y con código de matrícula N° 7002549301; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Habilidades blandas y su influencia en desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador ACHACA PALOMINO, MIRIAN MAGALY asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ommero Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)
Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Anexo 5.

Alfa de Cronbach general:

		N	%
Casos	Válido	76	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	76	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.889	20

Alfa de Cronbach por variable:

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
(V1) Variable independiente: Habilidades Blandas	.815	10
(V2) Variable dependiente: Desempeño laboral	.878	10

ANEXO B

MODELO DE CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN POR EL JEFE DEL DEPARTAMENTO/SERVICIO/ÁREA O JEFE INMEDIATO SUPERIOR

Dr Juan Santillan Callinos
Gerente de la Red Prestacional Rebagliati

De mi consideración:

La Enfermera Jefe del Servicio de Oncología Médica SA, del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de la Red Asistencial Rebagliati, donde se ejecutará el estudio titulado "Habilidades blandas y su influencia en desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de oncología médica del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021", cuyo investigador principal responsable es la Lic. Mirian Magaly Achaca Palomino, tiene el agrado de dirigirse a usted para manifestarle mi visto bueno para que el proyecto señalado previamente se ejecute en el Servicio.

Este proyecto deberá contar además con la evaluación del Comité Institucional de Ética en Investigación y la aprobación correspondiente por su despacho antes de su ejecución.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente,


Lic. Lidia Mercedes Quiroga
Enfermera Jefe de Servicio
Oncología Médica SA

Firma, sello, nombre del Jefe de Servicio

base_10 - Excel

Archivos Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Referencia Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Portapeños Fuente Alineación Combinar y centrar - Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos

Normal Bueno Incorrecto Neutral Cálculo Cálculo de datos

Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

AE2 =A82+AD2

	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
1	Sujets	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RL6	RL7	RL8	RL9	RL10	RL11	RL12	RL13	RL14	RL15	RL16	RL17	RL18	RL19	RL20	D1	D2	D3	D4	D5	V1	D7	D8
2	S1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	7	7	8	8	7	37	9	15
3	S2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	6	7	8	6	8	35	10	16
4	S3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	7	8	9	8	8	40	12	16	
5	S4	4	3	3	5	3	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	3	3	3	7	8	8	8	7	38	11	19	
6	S5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	6	7	8	7	9	37	11	16
7	S6	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	6	7	8	7	5	33	10	14
8	S7	3	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	1	1	8	10	10	6	8	42	10	14	
9	S8	5	2	3	5	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	1	2	1	7	8	7	10	8	40	12	19		
10	S9	3	2	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	1	1	1	5	7	8	9	7	36	12	16	
11	S10	4	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	1	1	6	8	9	8	8	39	12	16	
12	S11	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	7	7	8	7	6	35	9	14	
13	S12	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	6	8	7	8	8	37	10	16	
14	S13	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	6	9	8	7	9	39	12	16	
15	S14	2	4	2	3	2	4	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	6	5	6	5	4	26	10	15	
16	S15	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	7	7	8	8	7	37	9	15	
17	S16	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	6	7	8	6	8	35	10	16	
18	S17	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	7	8	9	8	8	40	12	16	
19	S18	4	3	3	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	7	8	8	8	7	38	11	19	
20	S19	4	3	3	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	7	8	8	8	7	38	11	19	
21	S20	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	6	7	8	7	9	37	11	16	
22	S21	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	6	7	8	7	5	33	10	14
23	S22	3	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	1	1	8	10	10	6	8	42	10	14	
24	S23	5	2	3	5	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	1	2	1	7	8	7	10	8	40	12	19		
25	S24	3	2	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	1	1	1	5	7	8	9	7	36	12	16	
26	S25	4	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	1	1	6	8	9	8	8	39	12	16	
27	S26	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	7	7	8	7	6	35	9	14	
28	S27	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	6	8	7	8	8	37	10	16	
29	S28	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	6	9	8	7	9	39	12	16	
30	S29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Base datos

Promedio: 6.58333333 Recuento: 2280 Suma: 15010

base_10 - Excel

Archivos Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Referencia Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Portapeños Fuente Alineación Combinar y centrar - Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos

Normal Bueno Incorrecto Neutral Cálculo Cálculo de datos

Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

AE2 =A82+AD2

	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	RL6	RL7	RL8	RL9	RL10	RL11	RL12	RL13	RL14	RL15	RL16	RL17	RL18	RL19	RL20	D1	D2	D3	D4	D5	V1	D7	D8	D9	V2	Total
2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	7	7	8	8	7	37	9	15	10	19	56	
3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	6	7	8	6	8	35	10	16	9	19	54	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	7	8	9	8	8	40	12	16	7	19	59	
5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	3	3	7	8	8	8	7	38	11	19	9	20	58	
6	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	6	7	8	7	9	37	11	16	12	23	60	
7	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	6	7	8	7	5	33	10	14	7	17	50
8	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	8	10	10	6	8	42	10	14	5	15	57	
9	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	4	1	2	1	7	8	7	10	8	40	12	19	4	16	56	
10	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	1	1	1	5	7	8	9	7	36	12	16	3	15	51	
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	1	6	8	9	8	8	39	12	16	4	16	55	
12	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	7	7	8	7	6	35	9	14	8	17	52
13	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	6	8	7	8	8	37	10	16	9	19	56	
14	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	6	9	8	7	9	39	12	16	9	21	60	
15	4	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	6	5	6	5	4	26	10	15	9	19	45	
16	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	7	7	8	5	8	37	9	15	10	19	56	
17	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	6	7	8	6	8	35	10	16	9	19	54	
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	7	8	9	8	8	40	12	16	7	19	59	
19	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	3	3	7	8	8	8	7	38	11	19	9	20	58	
20	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	3	3	3	7	8	8	8	7	38	11	19	9	20	58	
21	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	6	7	8	7	9	37	11	16	12	23	60	
22	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	6	7	8	7	5	33	10	14	7	17	50
23	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	1	1	8	10	10	6	8	42	10	14	5	15	57
24	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	4	1	2	1	7	8	7	10	8	40	12	19	4	16	56	
25	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	1	1	5	7	8	9	7	36	12	16	3	15	51	
26	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	2	1	6	8	9	8	8	39	12	16	4	16	55	
27	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	7	7	8	7	6	35	9	14	8	17	52
28	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	6	8	7	8	8	37	10	16	9	19	56	
29	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	6	9	8	7	9	39	12	16	9	21	60	
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Base datos

Promedio: 6.58333333 Recuento: 2280 Suma: 15010



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VERTIZ OSORES JACINTO JOAQUIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE ONCOLOGIA MEDICA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS ,2021", cuyo autor es ACHACA PALOMINO MIRIAN MAGALY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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, 11 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VERTIZ OSORES JACINTO JOAQUIN DNI: 16735482 ORCID: 0000-0003-2774-1207	Firmado electrónicamente por: JVERTIZO el 11-01- 2022 22:36:47

Código documento Trilce: TRI - 0266773