

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del desempeño laboral y habilidades blandas en el personal de una unidad médico legal II, Áncash, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Huiza Laurencio, Katherin Syleny (orcid.org/0000-0002-2460-8227)

ASESORES:

Dr. Alcalde Alvites, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-8311-9917)
Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALCALDE ALVITES MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del desempeño laboral y habilidades blandas en el personal de una unidad médico legal II, Áncash, 2024", cuyo autor es HUIZA LAURENCIO KATHERIN SYLENY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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, 04 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALCALDE ALVITES MIGUEL ANGEL DNI: 71425569 ORCID: 0000-0002-8311-9917	Firmado electrónicamente por: MALCALDEAL el 04- 08-2024 03:50:01

Código documento Trilce: TRI - 0847224



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HUIZA LAURENCIO KATHERIN SYLENY estudiante de la de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del desempeño laboral y habilidades blandas en el personal de una unidad médico legal II, Áncash, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
HUIZA LAURENCIO KATHERIN SYLENY DNI: 73375111 ORCID: 0000-0002-2460-8227	Firmado electrónicamente por: KHUIZAL93 el 04-08- 2024 08:49:45

Código documento Trilce: INV - 1729939

Dedicatoria

Dedico el presente estudio de forma muy especial a mi amada familia por ser mi apoyo firme y constante en cada paso que he dado. Ellos han sido la fuerza necesaria para motivarme a seguir adelante y no rendirme durante esta etapa.

Agradecimiento

Agradezco a mis asesores de turno, porque con ellos fue factible alcanzar este nuevo objetivo académico a fin de obtener un nuevo grado estudio en mi currículum profesional y laboral.

Índice de contenidos

Página

Carátula.....	i
Declaratorio de autenticidad del asesor	ii
Declaratorio de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	11
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Frecuencias de la Gestión del desempeño laboral y sus dimensiones	14
Tabla 2 Frecuencias de las habilidades blandas y sus dimensiones	15
Tabla 3 Tabla cruzada: gestión desempeño laboral entre habilidades blandas	16
Tabla 4 Correlación entre gestión del desempeño laboral y habilidades blandas....	17
Tabla 5 Tabla cruzada: rendimiento en las tareas entre habilidades blandas.....	18
Tabla 6 Correlación entre el rendimiento de tareas y las habilidades blandas.....	19
Tabla 7 Tabla cruzada: capacidad laboral entre habilidades blandas	20
Tabla 8 Correlación entre la capacidad laboral y las habilidades blandas	21
Tabla 9 Tabla cruzada: civismo entre habilidades blandas	22
Tabla 10 Correlación entre el civismo y las habilidades blandas	23
Tabla 11 Tabla cruzada: actitud laboral entre habilidades blandas.....	24
Tabla 12 Correlación entre la actitud laboral y las habilidades blandas	25

Resumen

La presente investigación apoyó al ODS 3: salud y bienestar, ya que el estudio buscó que el personal de una unidad médico legal mejore la calidad de los servicios médicos. También, al ODS 8: trabajo decente y crecimiento económico, puesto que un buen desempeño laboral es esencial para crear un entorno motivador y eficiente. El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión del desempeño laboral y habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores y el muestreo fue aleatorio simple. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario en escala de Likert. Los cuestionarios fueron validados por tres especialistas. En la prueba de confiabilidad de los instrumentos se obtuvo un Alfa de Cronbach como excelente. En los resultados, la prueba de hipótesis determinó una Sig. (bilateral) equivalente a 0,000 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman igual a 0,841 entre la gestión del desempeño laboral y habilidades blandas. Concluyendo que hubo una relación significativa entre ambas variables y el valor de la correlación se interpretó como positivo alto.

Palabras clave: gestión del desempeño laboral, habilidades blandas, rendimiento en las tareas.

Abstract

The present research supported SDG 3: health and well-being, since the study sought for the staff of a forensic medical unit to improve the quality of medical services. Also, SDG 8: decent work and economic growth, since good job performance is essential to create a motivating and efficient environment. The overall objective was to determine the relationship between job performance management and soft skills in the staff of a Forensic Medical Unit II, Ancash, 2024. The methodology was quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, descriptive correlational level. The sample consisted of 80 workers and the sampling was simple random. The technique was the survey and the instrument was the Likert scale questionnaire. The questionnaires were validated by three specialists. In the reliability test of the instruments, Cronbach's alpha was excellent. In the results, the hypothesis test determined a Sig. (bilateral) equal to 0.000 and a Rho Spearman correlation coefficient equal to 0.841 between work performance management and soft skills. Concluding that there was a significant relationship between both variables and the correlation value was interpreted as high positive.

Keywords: job performance management, soft skills, task performance.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene importancia debido a la creciente necesidad de las habilidades interpersonales en entornos profesionales altamente técnicos. La gestión efectiva del desempeño laboral no solo depende de la competencia técnica, sino también de la capacidad del personal para comunicarse, colaborar y resolver conflictos. Esto puede resultar en un ambiente de trabajo más eficiente, cohesionado y satisfactorio, beneficiando tanto al personal como a los usuarios de los servicios médico-legales. Por otro lado, en cuanto a la finalidad y meta que aportó la presente investigación, estos contribuyen a dos áreas claves de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), manteniendo en consideración al ODS 3: salud y bienestar, ya que el estudio busca que los servidores de una unidad médico legal pueda mejorar la calidad de los servicios médicos prestados, lo que promueve de manera directa el bienestar y la salud del equipo de trabajo de quienes lo conforman. También, se tuvo en consideración el ODS 8: trabajo decente y crecimiento económico, puesto que un buen desempeño laboral es esencial para crear un entorno de trabajo decente, motivador y eficiente, lo que puede llevar a un crecimiento económico sostenible.

En el contexto internacional, la última década estuvo marcada por una creciente importancia de las habilidades blandas que ha impulsado cambios en la oferta y demanda laboral de las prestaciones de salud, ya que existe una brecha en la donde aproximadamente el 21% se enfoca en las habilidades blandas, mientras que el 79% se centra en las habilidades técnicas. Ello provocó que existan dificultades en el personal de salud como lo es la comunicación, lo que incide a malentendidos, errores en la atención al paciente y falta de coordinación en el equipo, lo cual, a veces origina que los profesionales de la salud pueden carecer de empatía hacia los pacientes debido a la carga de trabajo, el estrés o la desensibilización causada por la exposición constante a situaciones difíciles (Romero et al., 2021).

Respecto a Latinoamérica, un informe halló que las instituciones de salud que no se centran en mejorar las habilidades sociales entre trabajadores repercute en dificultades cotidianas como: no saber trabajar en equipo, falta de empatía y comunicación. Ello se vio reflejado en un bajo impulso de su progreso laboral, incompetencia y desempeño (Gamero, 2019). Cabe resaltar que, en el transcurso de la pandemia, la fuerza laboral en la salud se convirtió en los más valorados al enfrentar desafíos físicos y mentales en la atención de pacientes, no obstante, los reportes dieron a conocer que su desempeño laboral es afectado cuando existe sobrecarga de

trabajo, debido al aumento de pacientes y escasez de trabajadores en el sector salud. La falta de recursos, como equipos médicos, suministros y medicamentos. Altos niveles de estrés por las situaciones emocionalmente desafiantes y la falta de apoyo adecuado por parte de las entidades públicas que deberían brindar la respectiva atención en salud (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021).

En nuestro territorio peruano, la importancia del servidor público en el cuidado de los pacientes es crucial; su actitud empática influye en el servicio (Cordero, 2020). Un informe mostró que las habilidades socioemocionales son las más demandadas por los empleadores, con un 51% de las competencias necesarias, mientras que las habilidades de índoles cognitivas simbolizan el 21%; la fusión de ambas se denomina habilidades de empleabilidad (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE], 2018).

Es así que, la presente investigación se situó en una unidad médico legal II en el departamento de Áncash. En donde se observó que el personal administrativo realiza un papel trascendental en la gestión eficiente y en la calidad de sus tareas. Sin embargo, los sistemas tradicionales de gestión del desempeño laboral a menudo se enfocan en habilidades técnicas y el cumplimiento de tareas, descuidando las habilidades blandas esenciales como el trabajar en equipo, comunicarse de forma efectiva y resolver conflictos. Esta carencia puede disminuir la eficiencia operativa, el rendimiento de las tareas y conflictos interpersonales, lo que afecta negativamente a los objetivos de la organización. Se necesita que el personal no solo posea competencias técnicas, sino que también desarrolle habilidades interpersonales y de gestión que son vitales para el funcionamiento armonioso y efectivo del entorno hospitalario. Sin un enfoque equilibrado en estas áreas, la institución de salud corre el riesgo de enfrentarse a mayores índices de insatisfacción laboral, rotación de personal y una menor calidad en la atención al paciente.

Con base en lo mencionado, se enunció el problema principal: ¿existe relación entre la gestión del desempeño laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024? Teniendo en cuenta los siguientes problemas específicos: (1) ¿existe relación entre el rendimiento en las tareas y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024?; (2) ¿existe relación entre la capacidad laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024?; (3) ¿existe relación entre el civismo y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024?;

(4) ¿existe relación entre la actitud laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, 2024?

Referente a la justificación en el ámbito teórico, es importante destacar la que ejecución de la investigación contribuyó en demostrar conocimiento científico y la recopilación de los enfoques teóricos más relevantes y actuales mencionados tanto a la gestión desempeño laboral y habilidades blandas, a su vez, dio a conocer a los autores más relevantes que definen conceptualmente a las variables mencionadas y sus dimensiones. Todo ello cual dio un sustento para enriquecer los lectores y dentro de la disciplina de la gestión pública.

Como justificación práctica, este estudio halló cuales fueron los factores más determinantes sobre la gestión del desempeño laboral y las habilidades blandas que hicieron la causa del problema a desarrollar en la unidad médica, en base a ello, se sostuvo una información técnica hacia el comando directivo y empleados que deseaban mejorar sus competencias sociales y aumentar los índices de desempeño en el trabajo a fin de ser competitivos e irremplazables para la institución a la cual laboran.

Por lo que se refiere a la justificación metodológica, se empleó un instrumento bajo una escala de valoración numérica para recolectar y analizar los datos mediante un formulario a cada variable de estudio que fue aplicado al personal administrativo. Por otro lado, cada herramienta fue validada y evaluada en términos de fiabilidad, lo que facilitara su uso en investigaciones futuras de naturaleza parecida.

De igual manera, se elaboró como objetivo principal: determinar la relación entre la gestión del desempeño laboral y habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024. Considerando los siguientes objetivos específicos: (1) determinar la relación entre el rendimiento en las tareas y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024; (2) determinar la relación entre la capacidad laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024; (3) determinar la relación entre el civismo y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024; (4) determinar la relación entre la actitud laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.

En cuanto a los estudios previos internacionales, Haider et al. (2023) se propuso como meta central establecer de qué manera las habilidades blandas se asocian con el desempeño de los trabajadores del Hospital Universitario del Sector

Público de Karachi en Pakistán. Se empleó un enfoque de estudio cuantitativo para la metodología, con un diseño observacional y un nivel correlacional y longitudinal. La población de estudio se efectuó en 108 trabajadores de la salud. El instrumento fue el formulario en escala tipo Likert. Entre sus resultados inferenciales indicó un valor de p no mayor al 5% y un coeficiente de Rho igual a 0,627. Legó a concluir que las habilidades blandas se asocian de forma directa y la correlación fue positiva moderada entre las habilidades blandas y desempeño laboral.

Molina y Coto (2023) propusieron la identificación de diversas habilidades blandas, resaltando su relevancia tanto en el contexto laboral como en la vida diaria de los individuos. La metodología utilizada se basó en una exhaustiva revisión bibliográfica. La muestra incluyó tesis, revistas informativas y científicas, y otros documentos confiables sobre el tema investigado. Los instrumentos de recolección que se emplearon incluyeron diversos constructos teóricos, conceptualizaciones, descripciones y definiciones sobre las habilidades blandas, los cuales fueron respaldados por citas bibliográficas pertinentes. Los resultados evidenciaron que la aplicación de habilidades blandas es esencial hacia los empleados se adapten y evolucionen según las necesidades organizacionales. Concluyó que las habilidades blandas son esenciales para a fin de conseguir un ambiente de trabajo agradable y promueven tanto el desarrollo individual como el crecimiento social de los empleados, favoreciendo un entorno de trabajo armonioso y productivo.

Álvarez et al. (2023) tuvieron como meta exponer el impacto potencial de las habilidades blandas en la optimización del rendimiento laboral de los profesionales de la salud. El estudio analizó cómo la aplicación de habilidades blandas puede resolver situaciones en el entorno médico, tanto asistencial como administrativo. Se efectuó una evaluación e implementación de habilidades blandas como parte del enfoque para abordar el contenido laboral. Los hallazgos mostraron deficiencias en la comunicación, una escasa empatía hacia los pacientes, una capacidad insuficiente de los profesionales para resolver conflictos y una gestión ineficaz del tiempo en relación con el agendamiento de citas. Se concluyó que la incorporación de habilidades blandas en los servidores de la salud es un aspecto fundamental para potenciar su desempeño en el entorno laboral.

Yousef et al. (2020) tuvieron como objetivo examinar el efecto de las estrategias de entrenamiento en habilidades blandas sobre el comportamiento cívico de los enfermeros internos en los practicas de enfermería de un establecimiento

hospitalario público en Egipto. La estructura metodológica del estudio fue numérica, cuasi - experimental, correlacional, transversal. La muestra de estudio se conformó por 90 enfermeros internos. Se utilizó al cuestionario de escala Likert como para la recolección de datos y medir las variables. Los hallazgos revelaron un factor de p no superior a 0,01 y el factor de correspondencia de Rho igual 0,460 entre variables. Concluyeron que la aplicación concerniente a las ya mencionadas habilidades blandas en el ámbito laboral se vinculan significativamente y positivamente junto al compartimiento cívico en el cuerpo de enfermería.

Respecto a las investigaciones previas nacionales, Benavides (2023) tomó como finalidad comprobar si las habilidades blandas guardan alguna correspondencia con el rendimiento laboral en el cuerpo laboral del área de salud de un establecimiento hospitalario. La estructura metodológica adoptó fue de naturaleza cuantitativa, un esquema de estudio sin intervención experimental, periodo transeccional de alcance descriptivo y correlacional. Se seleccionaron 120 funcionarios de un hospital en Ica como muestra, utilizando un cuestionario tipo Likert para recopilar datos. Los resultados mostraron una Sig. (bilateralmente) de 0,000 y una correspondencia de Spearman igual a 0,450 entre variables. Se concluyó que hubo una correspondencia directa respecto a las habilidades blandas con la productividad laboral, con una correlación positiva de grado medio.

Tapia (2023) se propuso corroborar la relación existente entre el empoderamiento y el rendimiento de trabajo en los empleados de un establecimiento hospitalario en la región de Huacho. El tipo de indagación fue aplicada, naturaleza cuantitativa, observacional y transversal, alcance correlacional. Se tuvo en cuenta una muestra estudio de 297 trabajadores. Los resultados revelaron un indicador de Rho igual a -0,636 y un valor de p mayor a 0,05. Concluyó que en el hospital se fomenta regularmente la autoconfianza y la autodeterminación, pero con un sentido limitado de relevancia personal. La confianza en la institución es aceptable, resultando en un rendimiento moderado y buenos diagnósticos solo ocasionalmente.

Sánchez (2023) se plantearon establecer el vínculo entre la comunicación asertiva y el rendimiento de trabajo en los servidores de salud en una clínica médica. El marco metodológico fue de criterio cuantitativo, junto a un diseño observacional. Respecto a la muestra, consistió en 89 servidores provenientes de diversos grupos laborales dentro de la clínica. Se obtuvieron datos utilizando encuestas previamente validadas. Los hallazgos establecieron un vínculo directo respecto a la comunicación

asertiva con el rendimiento de trabajo, debido a que obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.617 y un intervalo de confianza del 95% entre +0.51 y +0.75. Por consiguiente, se mantuvo una reciprocidad positiva respecto a la comunicación asertiva con el rendimiento de trabajo.

Puitiza et al. (2021) se propusieron demostrar el vínculo entre el clima organizacional y el desempeño de trabajo en los servidores de una micro red de salud en la región de Bagua. Se utilizó un criterio cuantitativo, acompañado de un diseño observacional y de alcance correlacional. Participaron 60 trabajadores de la presente micro red. Se recopilaron datos a través de cuestionarios tipo Likert para cada variable. Los resultados mostraron una vinculación positiva media entre clima organizacional y desempeño de trabajo, con una correlación significativa entre ambos y una influencia destacada de la cultura y el diseño organizacional, mientras que el potencial humano no mostró relación significativa. Por ende, se comprueba que el clima organizacional está estrechamente vinculado al desempeño de trabajo, con una relación estadísticamente significativa.

Cristóbal (2021) se planteó comprobar la dependencia entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en los servidores de salud de un establecimiento hospitalario. La indagación se hizo con un criterio cuantitativo, dificultad correlacional, esquema no experimental. Participaron 70 trabajadores para integrar la muestra de estudio. La data se recopiló mediante un formulario con valoración de Likert. Los hallazgos establecieron que un clima organizacional del 68.6%, es considerado bueno para aumentar productividad y lealtad. El 83% de los servidores tiene un desempeño laboral medio, mientras que el 84% destaca en tareas, el 57% en el contexto general y un 51% muestra comportamientos no productivos. Por lo tanto, el clima organizacional si guardan una correlación positiva alta y directa con el rendimiento laboral.

En lo referente a las teorías vinculadas a las habilidades blandas, Golem desarrolló la Teoría de la Inteligencia Emocional, el cual explicó que es una perspectiva que reconoce la relevancia de las habilidades emocionales con el éxito tanto profesional como personal. Aquellas destrezas emocionales son igual de importantes que las habilidades cognitivas tradicionales, como el coeficiente intelectual, e incluso pueden superarlas en ciertos aspectos, sosteniendo que el desarrollo emocional tiene base una genética, también sostiene que estas habilidades pueden ser aprendidas y desarrolladas (Goleman, 1996).

Asimismo, Bandura desarrolló la Teoría del Aprendizaje Social, la cual es una teoría psicológica que destaca el papel central del aprendizaje observacional y cómo influye en el ámbito social para el desarrollo humano, el cual afirma que las personas pueden adquirir nuevos comportamientos al observar a los demás, sin requerimiento de experimentar de forma directa las consecuencias sobre esos comportamientos. Su procedimiento de aprendizaje se da por medio de la observación, que puede ser modelado y tener lugar tanto en entornos reales como en entornos mediados por los medios de comunicación (Bandura, citado en Kleinman, 2012).

Respecto a los enfoques conceptuales de las habilidades blandas, son aquellas competencias asociadas a la inteligencia social y emocional que impacta en la forma en que se interactúa con los demás y la manera de enfrentar las situaciones cotidianas, incluyendo aspectos como la comunicación, la empatía, resolver conflictos, adaptarse y la capacidad de liderazgo (Fischman, 2022). Además, también se les conoce soft skills, las cuales son competencias sociales y emocionales que incluye la autogestión, la autoconciencia, empatía y tolerancia, por lo que son habilidades primordiales para alcanzar el éxito en diversas áreas de la vida (López, 2023). Asimismo, las habilidades blandas como aquellas que no están relacionadas con el conocimiento técnico o específico de una disciplina, sino con la manera en que las personas se relacionan y encuentran soluciones a los problemas, lo que incluye habilidades de comunicación, trabajo en equipo, adaptabilidad y liderazgo (Manky, 2021). Por último, las habilidades también se le conoce como habilidades no cognitivas, dado que estas habilidades están vinculadas al bienestar emocional y a la capacidad para gestionar el estrés de manera efectiva. Esto incluye aspectos como la gratitud, la resiliencia y el optimismo, que son factores fundamentales en el desarrollo humano (Solano, 2020).

En vista de la importancia sobre las habilidades blandas, son importantes porque facilitan la interacción interpersonal, ya que la comunicación efectiva, la empatía y la capacidad de trabajar con personas, son esenciales para establecer relaciones sólidas y saludables con otros individuos que ese encuentre en nuestro círculo habitual, ya sea en el trabajo, en la familia o en la comunidad (Espinoza y Gallegos, 2020). Son fundamentales para la capacidad de colaborar en equipo, resolver problemas de manera creativa, adaptarse a cambios y liderar equipos de manera efectiva, lo cual puede ser determinante para alcanzar un rendimiento sobresaliente en lugar de uno común (Aguinaga y Sánchez, 2020). Son pertinentes

para promover el liderazgo efectivo, ya que los líderes que cuentan con habilidades como la empatía y la comunicación efectiva pueden inspirar, motivar y dirigir a sus equipos hacia el éxito (Sánchez et al., 2023).

Las habilidades blandas con capacidades que también contribuyen de forma significativa a la comunicación, colaboración y adaptación eficaz en un entorno laboral básica y/o complejo (Serik et al., 2024). Su importancia se ve reflejada en el entorno laboral, ya que hay altas exigencias que se deben cumplir para conseguir un empleo y las limitadas competencias que poseen (Lavepian et al., 2024). También, las habilidades blandas son difíciles de medir o cuantificar; sin embargo, son esenciales para el éxito en una amplia gama de industrias y profesiones (Bahadur, 2018). Ya sea que esté trabajando con colegas de diversos orígenes culturales o comunicándose con clientes de todo el mundo, la capacidad de navegar por dinámicas interpersonales complejas y construir relaciones sólidas es la clave del éxito (Bajjalý & Saunders, 2023). Por lo tanto, en el lugar de trabajo moderno, los empleadores buscan candidatos que posean experiencia técnica y liderazgo que les permitan prosperar en un entorno laboral colaborativo (Calanca et al., 2019).

Concerniente a las dimensiones de las habilidades blandas, dimensión uno, autoconciencia, se alude a la capacidad de los individuos a fin de comprender sus emociones propias, fortalezas, debilidades, valores y motivaciones (Fischman, 2022), sostiene. Permite a las personas identificar sus áreas de mejora y trabajar en su crecimiento y desarrollo (De La Ossa, 2022). Dimensión dos, consciencia de los demás, es la aptitud de las personas para percibir y analizar las emociones, perspectivas y alguna necesidad en los demás (Fischman, 2022). Es esencial para establecer relaciones sólidas y empáticas (. Dimensión tres, manejo de relaciones: implica la habilidad de construir y mantener vínculos saludables y positivos con los demás. Incluye habilidades como la empatía, el asertividad, la colaboración y llevarse bien con otros. Dimensión cuatro, autorregulación, se alude a la capacidad de las personas para manejar y regular sus propias emociones, impulsos y comportamientos (Fischman, 2022). Es fundamental para mantener relaciones saludables y alcanzar metas personales y profesionales (Reyes et al., 2023).

En cuanto a las teorías vinculadas al desempeño laboral, la Teoría de la Motivación de Maslow afirma que las carencias y necesidades humanas se dividen en cinco niveles jerárquicos, desde las necesidades básicas de supervivencia hasta las de autorrealización. Se agrega que los sujetos están motivados a cumplir con

satisfacer estas carencias de forma secuencial, iniciando por una necesidad fisiológica y de seguridad, luego enfocándose hacia la afiliación, reconocimiento y, por último, hacia las de autorrealización (Maslow, citado en Madero, 2023). Aplicando la Teoría de la Motivación, un directivo o gerente puede usar esta teoría asegurándose de que cubra las necesidades elementales de sus trabajadores dando un pago justo y condiciones de trabajo aptas. También, fomentar una línea de carrera profesional y capacitar a los empleados a fin de cubrir la necesidad de autorrealización.

Además, la Teoría de la Expectativa por Víctor Vroom sostiene que las personas se sienten motivadas para comportarse de cierta manera en función de la anticipación de que sus acciones generarán un resultado deseado y de la valoración de la importancia de dicho resultado. Además, expone que un individuo motivado puede desempeñar una tarea específica que se apoya en tres factores fundamentales: la expectativa de que el esfuerzo dará lugar a un buen rendimiento, la expectativa de que un buen rendimiento conducirá a un resultado deseado, y la valoración de dicho resultado deseado (Vroom, citado en Rocha et al., 2021). Esta teoría se puede aplicar cuando un director establece expectativas directas sobre la productividad y vinculándolas a premios significativos, y al comunicar el vínculo entre la productividad y las recompensas.

En cuanto a los enfoques conceptuales vinculados sobre la gestión del desempeño laboral, se entiende como el rendimiento y la eficacia con que un individuo ejecuta las tareas y responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo y la evaluación del nivel en el que un empleado alcanza los estándares de desempeño establecidos por la organización (Robbins y Coulter, 2020). Asimismo, la gestión del desempeño laboral es la cantidad de esfuerzo que una persona usa para llevar a cabo las tareas del trabajo y la medida en que un empleado invierte esfuerzo y energía en la realización de sus tareas laborales (Bautista et al., 2020). De igual manera, la gestión del desempeño laboral es la calidad y cantidad de resultados medibles que los empleados logran en el trabajo que realizan, que hace ahínco en la relevancia de las resultantes tangibles y cuantificables (Jiménez, 2021).

En lo concerniente a la importancia de la gestión del desempeño laboral, es esencial para mejorar la productividad y eficiencia, puesto que un alto grado de desempeño laboral contribuye directamente a la productividad y eficiencia en el lugar de trabajo, dado que cuando los empleados cumplen eficaz y eficientemente con sus

responsabilidades, la organización puede alcanzar sus objetivos de manera más ágil y efectiva (Pashanasi et al., 2021). De igual manera, es relevante en la calidad del trabajo, porque influye en la calidad del trabajo producido, ya que los empleados con un buen desempeño tienden a producir resultados de mayor calidad, dando una mejor imagen a la reputación de la organización y fortalecer la aptitud en el mercado (Chong et al., 2020). De la misma forma, Foy et al. (2019) señalaron que es importante para fomentar un agradable clima laboral y satisfacción, porque cuando los empleados están satisfechos con su desempeño y reciben reconocimiento por sus logros, es más probable que se motiven y se comprometan con sus funciones laborales

Concerniente sobre las dimensiones de la gestión desempeño laboral, la dimensión uno, rendimiento en las tareas, se entiende como el compromiso activo de llevar a cabo las actividades laborales asignadas a los empleados a fin de conseguir las metas diseñadas de parte de la dirección de la organización (Robbins y Coulter, 2020). Los trabajadores deben esforzarse por cumplir lo más completamente posible las tareas encomendadas (Morillo et al., 2024). La dimensión dos, capacidades laborales, incluye las experiencias y habilidades que un trabajador tiene (Robbins y Coulter, 2020). Se fortalece mediante la capacitación y actualización, lo que permite desarrollar al máximo los talentos del empleado (Díaz y Prieto, 2019). La dimensión tres, civismo, son los protocolos y directrices que establecen cómo las personas deben actuar y relacionarse en una organización (Robbins y Coulter, 2020). El civismo en el trabajo busca lograr la armonía y fortalecer las prácticas de valores a fin de que las tareas laborales se cumplan de forma eficiente (Andrade et al., 2020).

En el planteamiento de las hipótesis, la hipótesis central fue: existe relación significativa entre la gestión de habilidades blandas y la gestión del desempeño laboral en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024. Respecto a las hipótesis específicas: existe relación significativa entre el rendimiento de tareas y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024; existe relación significativa entre la capacidad laboral y las habilidades blandas en el personal administrativo de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024; existe relación significativa entre el civismo y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024; existe relación significativa entre la actitud laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.

II. METODOLOGÍA

Empezando con el tipo en el método, se desarrolló como básico, puesto que permite la comprensión de enfoques y teorías vinculadas a las variantes presentadas. Para Sánchez (2019) un estudio básico sirve de sustento teórico a diversos tipos de investigaciones y no se resuelve ningún problema inmediato. El enfoque fue cuantitativo, debido a que la compilación de datos es de información numérica ya se usaron métodos estadísticos en la prueba de hipótesis. En palabras de Fuentes et al. (2020), el estudio cuantitativo se enfoca en recolectar y analizar información numérica y en el uso de métodos estadísticos y matemáticos para entender y explicar fenómenos. El diseño fue no experimental ya que no hubo un control ni se manipulación las variantes, debido a que solamente se pasó a ver y descifrar el comportamiento tal como se desenvuelven en la unidad médico legal. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), los estudios no experimentales donde se extrae y analiza información sin manipular de forma deliberada las variantes de estudio. De esta manera, el periodo de tiempo se hizo mediante el método transversal, debido a que la recopilación de información se desarrolló dentro de un único momento. Según Covino & Arias (2021), el estudio transversal recaba información dentro de un punto específico en el tiempo. El alcance del estudio fue correlacional, ya que busca determinar y comprobar si existe relación entre la gestión del desempeño laboral respecto a las habilidades blandas. Conforme a Ñaupás et al. (2018), el estudio correlacional establece la escala de asociación entre variables a través de técnicas estadísticas y coeficientes de correlación.

Referente a la a variable uno, que es la gestión del desempeño laboral, tiene como definición que es un procedimiento sistemático que las organizaciones utilizan para evaluar, mejorar y gestionar el rendimiento de sus empleados. Este proceso implica establecer objetivos claros, evaluar el desempeño en relación con esos objetivos, proporcionar retroalimentación continua y desarrollar planes a fin de optimizar las capacidades de los trabajadores (Robbins y Coulter, 2020). La gestión del desempeño laboral se mide a través de cuatro dimensiones las cuales son: rendimiento en las tareas, capacidad laboral, civismo y actitud laboral (ver Anexo 1).

La variable habilidades blandas tiene como definición conceptual que son como aquellas competencias vinculadas con la inteligencia social y emocional que impacta en la forma en que se interactúa con los demás y la manera de enfrentar las situaciones cotidianas, incluyendo aspectos como la comunicación, la empatía,

resolver conflictos, adaptarse y la capacidad de liderar (Fischman, 2022). La variable habilidades blandas se mide a través de cuatro dimensiones las cuales son: autoconciencia, conciencia de los demás, manejo de relaciones y autorregulación (ver Anexo 1).

En cuanto a la población tuvo la participación de los 100 trabajadores pertenecientes al personal administrativo de una Unidad Médico Legal II de Áncash. En consonancia a Rodríguez (2020), explicó que el término población comprende la totalidad de sujetos, objetos o fenómenos que abarcan características similares y son centro de atención de un estudio. En relación a los criterios de inclusión del personal administrativo, se tuvo en cuenta a quienes decidieron parte del estudio voluntariamente, los revisaron y aceptaron el consentimiento informado, trabajadores que emiten recibos por honorario y laboral a tiempo completo. Concerniente a los criterios de exclusión, se tuvo en cuenta: falta de experiencia de trabajo por un periodo inferior de seis meses, condiciones de salud graves crónicas, personal en baja médica o licencia programada. Respecto a la muestra, se utilizó un método aritmético bajo ciertos elementos y valores que, operados se obtuvo un valor total de 80. Tal como indica Dieterich (2021), explicó que la muestra es una selección grupal más pequeño extraído de la población total de investigación que guarda características similares a fin de llevar a cabo el estudio. El muestreo empleado fue probabilístico aleatorio simple. Este tipo de muestro garantiza que cada unidad tenga una probabilidad uniforme para cada individuo de la población a ser elegido (ver Anexo 7).

Respecta a la técnica de estudio, se utilizó la encuesta porque este procedimiento es considerablemente usado para conseguir información concreta de los sujetos involucrados al estudio. Para Hernández y Coello (2020), la encuesta es un procedimiento para extraer de información a través de preguntas a individuos o grupos de personas seleccionados del estudio En lo concerniente al instrumento de recolección de datos, la autora del presente estudio elaboró sus propios cuestionarios, donde cada uno estuvo diseñado con 16 ítems y con una valoración Likert de cinco alternativas (Ver Anexo 2). Para Humble (2020), un cuestionario funciona como una herramienta para recopilar información cuantitativa, lo que facilita a los científicos examinar la estructura de la actividad y reunir información crucial para detectar sucesos significativos en el estudio. En relación a la validación, se efectuó a través de un juicio de tres expertos en la materia de estudio, obteniendo como resultado su dictamen de aplicable a los cuestionarios (ver Anexo 3). Según Sánchez (2022), la

validación implica un análisis y evaluación sistemática de un instrumento para verificar si cubre de forma completa y adecuada el dominio del contenido que se va a evaluar o medir. Relativo a la confiabilidad, el criterio por el cual se aplicó el factor estadístico Alfa de Cronbach (α) es que permite determinar si los ítems de un cuestionario tienen escalas coherentes entre sí y miden el mismo constructo subyacente. La confiabilidad se llevó a cabo mediante por medio de una prueba piloto y con la participación 20 trabajadores, dónde se obtuvo un resultado de α igual a 0,809 en el instrumento de las habilidades blandas y en el instrumento de gestión del desempeño laboral el resultado de α fue igual a 0,905; calificando ambos cuestionarios en escala excelente. Acorde con Maletta (2019), la confiabilidad es la examinación de la calidad de un instrumento de medición, permitiendo a otros investigadores puedan replicar el estudio en diversos contextos y conseguir hallazgos comparables (ver Anexo 4).

En relación al método de análisis, primero se efectuó el análisis descriptivo bivariado, el cual fue presentado en tablas cruzadas para establecer los índices porcentuales a las variables, como también a sus respectivas dimensiones. Luego, se presentaron los resultados inferenciales, empleando el factor de correlación denominado Rho de Spearman con el propósito de contrastar la hipótesis general y las específicas, teniendo en cuenta el planteamiento de las hipótesis expuestas.

Sobre los factores éticos, se tuvo en cuenta los principios de integridad científica contemplados fueron el principio de autonomía, el principio de no mal eficiencia y la confidencialidad. Además, se cumplió en respetar y proseguir con los parámetros éticos recalcados en el Código de Ética de Investigación exigidos por la UCV, los cuales circunscribieron al Consentimiento Informado, garantizando la participación voluntaria y la confidencialidad de los participantes (ver anexo 5 y 8).

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Frecuencias de la Gestión del desempeño laboral y sus dimensiones

Niveles	Gestión del desempeño laboral		Rendimiento en las tareas		Capacidad laboral		Civismo		Actitud laboral	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo							3	3,8	3	3,8
Regular	51	63,7	42	52,5	36	45,0	49	61,3	38	47,5
Bueno	29	36,3	38	47,5	44	55,0	28	35,0	39	48,8
Total	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100	80	100,0

En conformidad a la tabla 1; entre los empleados administrativos, se demostró que el 63,7% percibe la gestión del desempeño laboral en un nivel regular, y el 36,3% bueno. Asimismo, en rendimiento en las tareas el 52,5% respondió como regular y el 47,5% bueno. Además, en capacidad laboral, el 55,7% respondió como bueno, y 45,0% regular. Igualmente, en civismo, el 61,3% respondió regular, el 35,0% bueno y 3,8% malo. Por último, en los resultados de actitud laboral, el 48,8% respondió como bueno, el 47,5% regular y 3,8% malo. Se comprende que la gestión del desempeño laboral y sus dimensiones que lo componen, en su mayor parte, lo señalan en un nivel regular.

Tabla 2*Frecuencias de las habilidades blandas y sus dimensiones*

Niveles	Habilidades blandas		Autoconciencia		Consciencia de los demás		Manejo de relaciones		Autorregulación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inferior									10	12,5
Moderado	49	61,3	50	62,5	51	63,7	50	62,5	41	51,2
Alto	31	38,8	30	37,5	29	36,3	30	37,5	29	36,3
Total	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0

En conformidad a la tabla 2; entre los empleados administrativos, se evidenció en las habilidades blandas, que, el 61,3% respondió como moderado y el 38,8% alto. Asimismo, en autoconciencia, el 62,5% respondió moderado y 37,5% alto. Además, en la consciencia de los demás, el 63,7% como moderado, y el 36,3% alto. Igualmente, en manejo de relaciones, el 62,5% respondió moderado y 37,5% alto. Por último, en autorregulación, el 51,2% respondió como moderado, el 36,3% alto y el 12,5% inferior. Se desprende que las habilidades blandas y sus dimensiones que lo componen, en su mayor parte, lo señalan en un nivel moderado.

A fin de lograr el objetivo general y específicos, se efectuó el análisis del desempeño laboral y habilidades blandas con sus componentes.

Tabla 3

Tabla cruzada: gestión desempeño laboral entre habilidades blandas

		Habilidades blandas			Total
		Malo (5-36)	Moderado (37-58)	Alto (59-80)	
Gestión del desempeño laboral	Malo (5-36)	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
	Regular (37- 58)	0 0,0%	47 58,8%	4 5,0%	51 63,7%
	Bueno (59-80)	0 0,0%	2 2,5%	27 33,8%	29 36,3%
Total		0 0,0%	49 61,3%	31 38,8%	80 100,0%

La tabla 3 dio a conocer que, del total de los trabajadores administrativos encuestados, ninguno observa que la gestión del desempeño laboral se sitúa en un nivel malo, sin embargo, el 63,7% observa que se sitúa en un nivel regular y un 36,3% sostiene que se sitúa en un nivel bueno. Por lo tanto, se infirió que los trabajadores administrativos de una Unidad Médico Legal II de, en su mayoría implementan los elementos de rendimiento en las tareas, capacidad laboral, civismo y actitud laboral. Asimismo, en las habilidades blandas, no se registraron casos donde algún trabajador perciba que sea mala, no obstante, un 61,3% sostiene que es moderado y un 38,8% que es alto, aseverando que la mayoría del personal administrativa moderadamente tienen cuenta elementos como la autoconciencia, la consciencia de los demás, el manejo de relaciones y la autorregulación.

Comprobación de hipótesis general

A fin de establecer la hipótesis general presenta en esta investigación, se empeló como criterio de decisión los siguientes supuestos:

- Dado que el valor de p fuese menor al 5%; afirmar hipótesis alterna (H_a).
- Dado que el valor de p fuese mayor o igual al 5%; afirmar la hipótesis nula (H_0).

Hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión del desempeño laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024

H_a : Existe relación significativa entre la gestión del desempeño laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.

Tabla 4

Correlación entre gestión del desempeño laboral y habilidades blandas

		Gestión del desempeño laboral	Habilidades blandas	
Rho de Spearman	Gestión del desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Habilidades blandas		Coeficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Tal como se aprecia en la tabla 4 se obtuvo un valor de p igual a 0,000; por consiguiente, hubo una relación directa entre la gestión del desempeño laboral y las habilidades blandas de los servidores administrativos. Asimismo, el valor de Rho fue de 0,841; el cual significa una correspondencia positiva alta. Se determinó que se aceptó la hipótesis alternativa (H_a), lo cual evidenció una correspondencia entre la gestión del desempeño laboral y las habilidades blandas.

A fin de establecer el objetivo específico 1 se realizó lo siguiente:

Tabla 5

Tabla cruzada: rendimiento en las tareas entre habilidades blandas

		Habilidades blandas			Total
		Malo (5-36)	Moderado (37-58)	Alto (59-80)	
Rendimiento en las tareas	Malo (5-36)	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
	Regular (37-58)	0 0,0%	38 47,5%	4 5,0%	42 52,5%
	Bueno (59-80)	0 0,0%	11 13,8%	27 33,8%	38 47,5%
	Total	0 0,0%	49 61,3%	31 38,8%	80 100,0%

En la tabla 5 se comprobó que, del total de los trabajadores administrativos que participaron, ninguno percibe que el rendimiento en las tareas toma lugar en un nivel malo, sin embargo, el 52,5% considera que se ubica en un nivel regular y un 47,5% observa que se encuentra en un nivel bueno. Por lo tanto, se infirió que los trabajadores administrativos, en su mayoría implementan los elementos de productividad, precisión, eficiencia e innovación. Asimismo, en las habilidades blandas, ningún servidor consideró que sea malo, no obstante, el 61,3% percibe que es moderado y un 38,8% como alto, afirmando que la mayoría del personal administrativa moderadamente tienen cuenta elementos como la autoconciencia, la consciencia de los demás, el manejo de relaciones y la autorregulación.

Comprobación de hipótesis específica 1

A fin de establecer la hipótesis específica uno presente en esta investigación, se empeló como criterio de decisión los siguientes supuestos:

- Dado que el valor de p fuese menor al 5%, afirmar hipótesis alterna (Ha).
- Dado que el valor de p fuese mayor o igual al 5%, afirmar la hipótesis nula (H0).

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre el rendimiento de tareas y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.

H_a: Existe relación significativa entre el rendimiento de tareas y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.

Tabla 6

Correlación entre el rendimiento de tareas y las habilidades blandas

		Rendimiento de tareas	Habilidades blandas
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,631**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
	Coeficiente de correlación	,631**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

En la tabla 6 se obtuvo una Sig. (bilateral) igual a 0,000; por consiguiente, hubo una relación directa entre el rendimiento de tareas y las habilidades blandas del personal administrativo. Asimismo, el valor de Rho fue igual a 0,631; el cual significa una correlación positiva moderada. Se determinó que se aceptó la Ha, lo cual evidenció una correlación entre el rendimiento de tareas y las habilidades blandas.

Con respecto al objetivo específico 2 se realizó lo siguiente:

Tabla 7

Tabla cruzada: capacidad laboral entre habilidades blandas

		Habilidades blandas			Total
		Malo (5-36)	Moderado (37-58)	Alto (59-80)	
Capacidad laboral	Malo (5-36)	0 0,0%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	Regular (37-58)	0 0,0%	34 42,5%	2 2,5%	36 45,0%
	Bueno (59-80)	0 0,0%	15 18,8%	29 36,2%	44 55,0%
Total		0 0,0%	49 61,3%	31 38,8%	80 100,0%

Como lo indica la tabla 7; del total de trabajadores administrativos, ninguno considera que la capacidad laboral se ubica en un nivel malo, sin embargo, el 45,0% considera que se sitúa en una escala regular y un 55,0% siente que se sitúa en un nivel bueno. Por lo tanto, se infirió que los trabajadores administrativos de una Unidad Médico Legal II de, en su mayoría implementan los elementos de autoaprendizaje, proactividad, experiencia y capacitación. Asimismo, en las habilidades blandas, no se registraron casos que trabajador perciba que sea mala, pero un 61,3% percibió que es moderado y un solo 38,8% indicó como alto, por tanto, la mayoría del personal administrativa moderadamente tienen cuenta elementos como la autoconciencia, la consciencia de los demás, el manejo de relaciones y la autorregulación.

Comprobación de hipótesis específica 2

Para evaluar la hipótesis específica 2 formulada en esta investigación, se utilizó la siguiente regla como criterio de decisión:

- Dado que el valor de p fuese menor al 5%, afirmar hipótesis alterna (Ha).
- Dado que el valor de p fuese mayor o igual al 5%, afirmar la hipótesis nula (H0).

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la capacidad laboral y las habilidades blandas en el personal administrativo de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.

H_a: Existe relación significativa entre la capacidad laboral y las habilidades blandas en el personal administrativo de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.

Tabla 8

Correlación entre la capacidad laboral y las habilidades blandas

		Capacidad laboral	Habilidades blandas
Rho de Spearman	Capacidad laboral		
	Coeficiente de correlación	1,000	,616**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Habilidades blandas	Habilidades blandas		
	Coeficiente de correlación	,616**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

Tal como se observa a la tabla 8; el valor de p fue igual a 0,0000; por consiguiente, hubo una relación directa entre la capacidad laboral y las habilidades blandas del personal administrativo. Asimismo, el valor de Rho fue igual a 0,616; el cual significa una correlación positiva moderada. Se determinó que hubo una correlación entre la capacidad laboral y las habilidades blandas.

Con respecto al objetivo específico 3 se realizó lo siguiente:

Tabla 9

Tabla cruzada: civismo entre habilidades blandas

		Habilidades blandas			Total
		Malo (5-36)	Moderado (37-58)	Alto (59-80)	
Civismo	Malo (5-36)	0 0,0%	3 3,8%	0 0,0%	3 3,8%
	Regular (37- 58)	0 0,0%	45 56,3%	4 5,0%	49 61,3%
	Bueno (59-80)	0 0,0%	1 1,3%	27 33,8%	28 35,0%
Total		0 0,0%	49 61,3%	31 38,8%	80 100,0%

Concerniente a la tabla 9, se demostró que, del total de los trabajadores administrativos encuestados, un 3,8% percibe que el civismo se encuentra en una escala considerada como malo, sin embargo, el 61,3% sostiene que se encuentra en una escala regular y un 35,0% consideró que se sitúa dentro de un rango bueno. Por lo tanto, se infirió que los trabajadores administrativos de una Unidad Médico Legal II de, en su mayoría implementan los elementos sobre protocolos, directrices, ética laboral y responsabilidad social. Asimismo, en las habilidades blandas, habido cero trabajadores que perciben que sea mala, pero un 61,3% sostuvo que que es moderado y un 38,8% se sitúa en una escala alta, por ende, la mayoría del personal administrativa moderadamente tienen cuenta elementos como la autoconciencia, la consciencia de los demás, el manejo de relaciones y la autorregulación.

Comprobación de hipótesis específica 3

Para evaluar la hipótesis específica 3 formulada en esta investigación, se utilizó la siguiente regla como criterio de decisión:

- Dado que el valor de p fuese menor al 5%, afirmar hipótesis alterna (Ha).
- Dado que el valor de p fuese mayor o igual al 5%, afirmar la hipótesis nula (H0).

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre el civismo y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.

H_a: Existe relación significativa entre el civismo y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.

Tabla 10

Correlación entre el civismo y las habilidades blandas

		Civismo	Habilidades blandas
Civismo	Coefficiente de correlación	1,000	,849**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	,849**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

Referente a la tabla 10 se consiguió que el valor de p fuese 0,000; por consiguiente, hubo una relación directa entre el civismo y las habilidades blandas del personal administrativo. Asimismo, el factor de correspondencia d fue igual a 0,849; lo que significa una correlación positiva alta. Se determinó que se aceptó la hipótesis alternativa (H_a), lo cual evidenció una correspondencia entre el civismo y las habilidades blandas.

Con respecto al objetivo específico 4 se realizó lo siguiente:

Tabla 11

Tabla cruzada: actitud laboral entre habilidades blandas

		Habilidades blandas			Total
		Malo (5-36)	Moderado (37-58)	Alto (59-80)	
Actitud laboral	Malo (5-36)	0 0,0%	2 2,5%	1 1,3%	3 3,8%
	Regular (37- 58)	0 0,0%	29 36,3%	9 11,3%	49 47,5%
	Bueno (59-80)	0 0,0%	18 22,5%	21 26,3%	39 48,8%
Total		0 0,0%	49 61,3%	31 38,8%	80 100,0%

Sobre la tabla 11, se demostró que, del total de los trabajadores administrativos participados, un 3,8% considera que la actitud laboral se encuentra en una escala mala, sin embargo, el 47,5% considera que se sitúa en una escala regular y un 48,8% piensa que se sitúa en una escala buena. Por lo tanto, se infirió que los trabajadores administrativos de una Unidad Médico Legal II de, en su mayoría implementan los elementos proactividad, entusiasmo, compromiso y polivalencia. Asimismo, en las habilidades blandas, no hubo trabajadores que considere es mala, pero un 61,3% refiere a que es moderado y un 38,8% refiere que está en un nivel alto; de igual forma, la mayoría del personal administrativa moderadamente tienen cuenta elementos como la autoconciencia, la consciencia de los demás, el manejo de relaciones y la autorregulación. La tabla revela una correspondencia respecto a la actitud laboral con las habilidades blandas.

Comprobación de hipótesis específica 4

Para evaluar la hipótesis específica 4 formulada en esta investigación, se utilizó la siguiente regla como criterio de decisión:

- Dado que el valor de p fuese menor al 5%, afirmar hipótesis alterna (Ha).
- Dado que el valor de p fuese mayor o igual al 5%, afirmar la hipótesis nula (H0).

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la actitud laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.

H_a: Existe relación significativa entre la actitud laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.

Tabla 12

Correlación entre la actitud laboral y las habilidades blandas

		Actitud laboral	Habilidades blandas
Actitud laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,290**
	Sig. (bilateral)	.	,009
	N	80	80
Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	,290**	1,000
	Sig. (bilateral)	,009	.
	N	80	80

En la tabla 12 se obtuvo una Sig. (bilateral) igual a 0,009; por consiguiente, hubo una asociación directa respecto a la actitud laboral con las habilidades blandas del personal administrativo. Asimismo, el valor de Rho fue igual a 0,290; el cual significa una correlación positiva baja. Se determinó que se aceptó la hipótesis alternativa (Ha), lo cual evidenció una correspondencia entre la actitud laboral y las habilidades blandas.

VI. DISCUSIÓN

En base al objetivo general, se determinó que hubo una asociación significativa referente al desempeño laboral con las habilidades blandas en el personal administrativo, debido a una significancia con escala de valoración no superior al 5%. Al mismo tiempo, la correspondencia fue de grado positivo alto, debido a que el indicador de correlación fue igual a 0,841. Estos descubrimientos revelan que la forma en como los factores que componen a la gestión el desempeño laboral se vinculan fuertemente con las competencias sociales y personales que posibilitan las interacciones entre los trabajadores administrativos de una unidad médica.

El resultado anterior guarda relación con los estudios de Haider et al. (2023) en Pakistán, el cual tuvo como propósito comprobar la relación entre habilidades blandas y el desempeño laboral en los servidores de salud de un establecimiento de hospital público. Sus resultados hallaron una significancia no mayor a 0,05 y un coeficiente de correspondencia igual a 0,627. Por lo tanto, pese a las discrepancias en las magnitudes de las correlaciones, se llega a concluir que las habilidades blandas son esenciales para mejorar el desempeño laboral en entornos hospitalarios. Esta coincidencia refuerza la relevancia de invertir en el desarrollo de habilidades blandas; como una estrategia clave donde se un desarrollo de la mentalidad de aprendizaje y fomentar la autorreflexión para optimizar la gestión del desempeño laboral en el sector de la salud pública.

La semejanza de hallazgos entre con el estudio de Yousef et al. (2020) resalta revela las habilidades blandas en el contexto hospitalario, aunque se enfoquen en diferentes aspectos del desempeño del personal, ya que expusieron una asociación directa ($Rho = 0,460$, p valor igual a 0,001) entre las habilidades blandas y el comportamiento cívico de los enfermeros internos en un hospital público con una muestra de 90 participantes. A pesar de las diferencias en los niveles de correlación, ambos estudios coinciden en subrayar la incidencia positiva de las habilidades blandas en diversos aspectos del entorno laboral hospitalario. Esta convergencia de hallazgos sugiere que las habilidades blandas no solo mejoran el desempeño laboral directo, sino también el comportamiento cívico y la cohesión en el equipo, subrayando la necesidad de su desarrollo continuo en el personal.

La Teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura proporciono un marco sólido para comprender la relación significativa encontrada entre el desempeño laboral y las habilidades blandas en el personal administrativo. La influencia del

entorno y de las interacciones de aspecto social en el procedimiento de adquisición de habilidades es un principio fundamental de esta teoría. En este contexto, los resultados obtenidos que indican una correlación positiva alta respaldan la idea de que la observación y el aprendizaje a través de modelos sociales influyen en el desarrollo y la aplicación segura de las habilidades blandas en el ámbito laboral.

En base al objetivo específico 1, se determinó una relación significativa concerniente al rendimiento de atareas y las habilidades blandas en el personal administrativo, puesto a que obtuvo una significancia con índice de valor inferior al 0,05. Además, la correlación fue de nivel positivo moderada, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman dio un valor de 0,631. Estos hallazgos dan a conocer que las habilidades blandas, como la comunicación efectiva, la resolución de problemas y el trabajo en equipo, permiten a los empleados administrativos interactuar de manera más efectiva con colegas y clientes lo que se concreta en un incremento en la eficiencia productiva y calidad en su trabajo.

Los resultados anteriores discreparon con los de Tapia (2023), que encontró una correlación negativa moderada ($Rho = -0,636$) entre el empoderamiento y el rendimiento laboral en el Hospital Regional de Huacho. Esto indicó que, aunque se promuevan la autoconfianza y la autodeterminación, la falta de sentido de relevancia personal puede limitar el rendimiento. La coincidencia radica en que ambos estudios subrayan la influencia de factores humanos en el rendimiento laboral, aunque las direcciones de las correlaciones difieren. Las habilidades blandas mejoran la interacción y productividad en el contexto administrativo, mientras que el empoderamiento en el hospital no logra traducirse efectivamente en un rendimiento superior debido a la limitada percepción de relevancia personal.

Los hallazgos anteriores coinciden con las de de Molina y Coto (2023), que también subrayan la importancia de las habilidades blandas en el entorno laboral y su impacto positivo en la adaptación y evolución de los empleados. Ambas investigaciones destacan que el desarrollo de habilidades blandas no solo mejora la interacción y productividad en el trabajo, sino que también contribuye a un ambiente laboral positivo y armonioso. La principal diferencia radica en que el estudio específico mide directamente el impacto en el rendimiento de tareas, mientras que Molina y Coto se enfocan en la importancia general de estas habilidades.

De igual manera, las coincidencias establecidas se respaldaron por la Teoría de la Inteligencia Emocional propuesta por Goleman, puesto que el hecho de que se

haya obtenido una significancia estadística con un valor inferior a 0,05 resalta la relevancia de este hallazgo, respaldando la premisa de que las habilidades blandas, como las que se trabajan en la teoría de la inteligencia emocional, tienen un efecto medible en el rendimiento laboral. En otras palabras, la teoría de Goleman encuentra una aplicación directa en el ámbito laboral, donde las habilidades blandas juegan un papel crucial en el rendimiento de los empleados. Estos resultados brindan una base estable para promover el desarrollo de la inteligencia emocional en el personal administrativo, con el fin de potenciar su eficacia en el cumplimiento de tareas.

En base al objetivo específico 2, se determinó que hubo una relación significativa entre la capacidad laboral y las habilidades blandas en el personal administrativo, puesto a que obtuvo una significancia con índice de valor inferior al 0,05. Además, la correlación fue de nivel positivo moderada, debido a que el indicador de correlación dio 0,616. Estos hechos muestran que el personal administrativo que posee fuertes habilidades blandas tiende a ser más eficiente en su trabajo, lo que a su vez mejora su capacidad laboral. Además, las habilidades blandas facilitan la interacción con colegas, clientes y superiores, lo que contribuye a un ambiente laboral positivo y productivo.

La coincidencia de resultados entre nuestra investigación y el estudio de Benavides (2023) subraya la relevancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal en entornos hospitalarios, debido a que halló una correlación positiva media ($R = 0,450$, Sig. bilateral = 0,000) entre las habilidades blandas y el rendimiento laboral en empleados del área de salud, corroborando la importancia de estas competencias en el rendimiento profesional. La convergencia de ambos estudios resalta la importancia de fomentar las habilidades blandas para mejorar la eficiencia y efectividad del personal hospitalario, tanto en el ámbito administrativo como en el área de salud, lo que sugiere que estas habilidades son un componente esencial para el desempeño óptimo en el sector hospitalario.

Los resultados son similares a los hallazgos de Álvarez et al. (2023), ya que también destacaron la importancia de las habilidades blandas en la mejora del desempeño laboral, aunque en su caso se enfocaron en el sector de la salud. La diferencia principal radica en el contexto; mientras que el estudio administrativo muestra una correlación directa positiva, el estudio en salud identificó deficiencias específicas en habilidades blandas que afectan el rendimiento. Ambos estudios

subrayan la relevancia de las habilidades blandas para optimizar el desempeño laboral en diversos sectores.

Asimismo, la Teoría de la Expectativa de Víctor Vroom establece que la motivación de un individuo para alcanzar una meta pende de tres elementos: la expectativa de que el esfuerzo llevará al desempeño, la expectativa de que el desempeño llevará a un resultado deseado, y la valoración que el individuo hace de ese resultado. En el caso en el que se determinó una correlación positiva media entre la capacidad laboral y las habilidades blandas en el personal administrativo, es posible relacionar esta conclusión con la teoría de Vroom, ya que la capacidad laboral en términos de desempeño en el trabajo podría estar influenciada por la motivación del individuo, que a su vez podría verse afectada por la valoración que el individuo tenga de las habilidades blandas y su importancia en el logro de sus metas laborales.

En base al objetivo específico 3, se determinó que hubo una relación significativa entre el civismo y las habilidades blandas en el personal administrativo, puesto a que obtuvo una Sig. (bilateral) con índice de valor inferior al 0,05. Además, la correlación fue de nivel positivo alto, debido a que el indicador de correlación dio 0,849. Por lo tanto, se puede concluir que la presencia de civismo en el entorno laboral está estrechamente vinculada con el desarrollo de habilidades blandas en el personal administrativo, respaldando la importancia de fomentar valores cívicos para el crecimiento y eficacia organizacional.

La coincidencia entre los resultados de nuestra investigación y el estudio de Damián et al. (2021) resaltó la relevancia de factores interpersonales, como habilidades blandas y la comunicación interna, en el desempeño laboral en entornos hospitalarios, debido a que encontró una relación significativa entre el rendimiento laboral y la comunicación interna (Pearson = 0,276, p-valor = 0,001) en el personal sanitario. Aunque la magnitud de la correlación en el estudio de Damián et al. fue menor, ambos estudios subrayan que las competencias interpersonales son fundamentales para optimizar el rendimiento laboral y la cohesión organizacional en el sector de la salud. Esta convergencia de resultados refuerza la idea de que fortalecer las habilidades blandas y la comunicación interna puede tener un efecto positivo en el desempeño y la armonía del equipo en entornos hospitalarios.

La coincidencia de resultados entre nuestra investigación y el estudio de Ticona (2020) refuerza la noción de que tanto las habilidades blandas como el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son factores cruciales para el

desempeño laboral del personal administrativo, debido a que demostró una correlación positiva alta ($Rho = 0,712$, Sig. bilateral = 0,000) entre el rendimiento laboral y las TIC en el personal administrativo, indicando que la integración de tecnologías también desempeña un rol significativo en la mejora del desempeño. La concordancia en los resultados de ambos estudios subraya que tanto las habilidades interpersonales como las herramientas tecnológicas son componentes complementarios y vitales para optimizar el rendimiento laboral en contextos administrativos, destacando la importancia de un enfoque integral en el desarrollo de capacidades y recursos en el ámbito laboral.

La Teoría de la Motivación de Maslow se relaciona directamente con el resultado señalado debido a que resalta la relevancia de satisfacer las necesidades para obtener el pleno desarrollo. En este caso, la relación significativa entre el civismo y las habilidades blandas los trabajadores administrativos sugiere que el reconocimiento de valores compartidos y el fomento de competencias interpersonales contribuyen a fortalecer el sentido de pertenencia y motivación en el trabajo.

En base al objetivo específico 4, se determinó que hubo una relación significativa entre la actitud laboral y las habilidades blandas en el personal administrativo, puesto a que obtuvo una Sig. (bilateral) con índice de valor inferior al 0,05. Además, la correlación fue de nivel positivo bajada, debido a que el indicador de correlación dio un valor de 0,290. Por tanto, la actitud laboral de un individuo está directamente relacionada con su desempeño en el trabajo, mientras que las habilidades blandas, saber comunicarse, trabajar en pares y la resolución de problemas, son fundamentales hacia el éxito dentro de un entorno laboral.

Los resultados anteriores coincidieron en el estudio de Damián et al. (2021), que también encontró una relación significativa entre habilidades interpersonales y el rendimiento laboral en el sector salud (Pearson = 0,276, $p = 0,001$). Ambos estudios destacan la importancia de las habilidades blandas, como la comunicación y el trabajo en equipo, en el desempeño laboral. La similitud en los hallazgos resalta que las competencias interpersonales son esenciales para mejorar el rendimiento y la cohesión en los entornos laborales. Sin embargo, la correlación en el estudio de Damián et al. es ligeramente menor, lo que sugiere diferencias en la magnitud del impacto de estas habilidades según el contexto y el entorno laboral.

VII. CONCLUSIONES

Se comprobó una relación significativa ($r=0,841$, $p=0.00$) entre la gestión del desempeño laboral y las habilidades blandas. Por lo tanto, se indica que el desarrollo de habilidades blandas mejora notablemente a la gestión del desempeño en aspectos trascendentales como el rendimiento en las tareas, la capacidad laboral, el civismo y la actitud laboral.

Se evidenció una relación significativa ($r=0,631$, $p=0.00$) entre el rendimiento de tareas y las habilidades blandas. Por consiguiente, se demuestra que las habilidades blandas contribuyen de manera importante; aunque no determinante, al rendimiento de tareas, como son la productividad, eficiencia y eficacia.

Se demostró una relación significativa ($r=0,616$, $p=0.00$) entre la capacidad laboral y las habilidades blandas. Por ello, se sostiene que las habilidades blandas se asocian de manera considerable en la capacidad laboral, aunque existen otros factores en juego.

Se estableció una relación significativa ($r=0,849$, $p=0.00$) entre el civismo y las habilidades blandas. En consecuencia, se destaca que las habilidades blandas son cruciales para fomentar comportamientos cívicos en el entorno laboral, porque los protocolos, las directrices y la ética laboral se vinculan estrechamente con la comunicación y capacidad de expresarse.

Se determinó una relación significativa ($r=0,290$, $p=0.09$) entre la actitud laboral y las habilidades blandas. Por ende, aunque las habilidades blandas tienen un impacto positivo, su asociación en la actitud laboral es relativamente menor en comparación con otros factores, ya que la productividad, la experiencia y la capacitación son elementos que no se asocian con las características sociales.

VIII. RECOMENDACIONES

Se sugiere a otros investigadores que en la parte metodológica pueden abarcar muestras de mayor tamaño, ya que en un enfoque cuantitativo a mayor sea el número de participantes del estudio, se podrá realizar generalizaciones de los resultados sobre las variables desarrolladas (Esquivel et al., 2023).

Se pide a otros investigadores emplear instrumentos de investigación validados en revistas indexadas que cuenten con rigurosidad científica en cuanto a su validación y confiabilidad, por lo que se podría fortalecer la construcción de los resultados y recoger una mejor calidad de información, ya que de eso depende el instrumento (Hernández y Martínez, 2021).

Se le recomienda a la directiva de la Unidad Médico Legal II efectuar un programa de desarrollo de habilidades blandas obligatorio y continuo para todos los empleados. Este programa debe incluir talleres prácticos de comunicación efectiva, trabajo en equipo y resolución de conflictos. Integrar evaluaciones periódicas de habilidades blandas en el sistema de gestión del desempeño para monitorear el progreso y ajustar las capacitaciones según las necesidades (Bastin & Alagra, 2018).

Se sugiere a la gerencia de operaciones establecer un sistema de *mentoring* en el cual empleados con habilidades blandas desarrolladas puedan guiar a sus compañeros en la mejora de estas competencias. Promover la práctica de habilidades blandas en el entorno laboral diario mediante la inclusión de ejercicios de dinámica de grupo y simulaciones de situaciones reales para resolver y mejorar la productividad (Corrales, 2019).

REFERENCIAS

- Andrade, L., Omar, A., y Salessi, S. (2020). Generic Job Satisfaction Scale: Psychometric Qualities of the Version Adapted to Portuguese. *Avaliação Psicológica*, 19(4), 361-370. <https://doi.org/10.15689/ap.2020.1904.15804.02>
- Aguinaga, S., y Sánchez, S. (2020). Énfasis en la formación de habilidades blandas en mejora de los aprendizajes. *EDUCARE ET COMUNICARE Revista De investigación De La Facultad De Humanidades*, 8(2), 78-87. <https://doi.org/10.35383/educare.v8i2.470>
- Álvarez, M., Mendoza, Y., Macias, E., y Arellano, O. (2023). Las habilidades blandas y su rol en el rendimiento laboral de los profesionales de la salud. *Revista Cubana de Reumatología*, 25(4), e1261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9454585>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL*. <https://n9.cl/vg88t>
- Bahadur, N. (2019). Soft Skills as Employability Skills: Fundamental Requirement for Entry-level Jobs. *KMC Research Journal*, 2(2), 133-142. <http://dx.doi.org/10.3126/kmcrcj.v2i2.29956>
- Bajjal, S. & Saunders, L. (2023). Teaching Soft Skills Competencies in US Social Work Programs. *Journal of Teaching in Social Work*, 43(2), 193-210. <http://dx.doi.org/10.1080/08841233.2023.2176403>
- Bastin, J. & Alagra, A. (2018). *Soft Skills for Career Success*. https://www.google.com.pe/books/edition/Soft_Skills_for_Career_Success/FQZnDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Benavides, R. (2023). *Habilidades blandas y la productividad laboral en los funcionarios de un Hospital de Ica [tesis de maestría]*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/120429>
- Calanca, F., Sayfullina, L., Minkuns, L., & Wagner, C. (2019). Responsible team players wanted: an analysis of soft skill requirements in job advertisements. *EPJ Data Science*, 8(1). <http://dx.doi.org/10.1140/epjds/s13688-019-0190-z>

- Chong, S. C., Falahat, M. & Lee, Y. S. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 69–80. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>
- Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M., y Quevedo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento*, 5(5): 41-63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506213>
- Córdova, F., Castañeda, J., Gómez, R., Mosqueira, G., y Dionicio, D. (2021). Habilidades blandas y desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional de Trujillo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 36 – 52. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1184
- Corrales, M. (2019). Mentoring: un modelo de aprendizaje para la excelencia personal y organizacional. <https://www.google.com.pe/books/edition/Mentoring/C1q-DwAAQBAJ?hl=en>
- Damián, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R., e Isolina, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*, 19(4), 624 – 632. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033>
- Dieterich, H. (2021). Nueva guía para la investigación científica. Editorial Orfilia. https://www.google.com.pe/books/edition/Nueva_gu%C3%ADa_para_la_investigaci%C3%B3n_cient/6VxQEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Díaz, A., & Prieto, M. (2016). Relación entre la incapacidad laboral y el uso del Índice de Capacidad de Trabajo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 62(242), 66-78. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000100007&lng=es&tlng=es.
- De La Ossa, J. (2022). Soft skills and science. *Revista colombiana de ciencia animal recia*, 14(1), 1-5. <https://doi.org/10.24188/recia.v14.n1.2022.945>
- Espinoza, M., y Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39-56. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Esquivel, J., Venegas, C., Esquivel, M., y Gonzales, M. (2023). Samples in Educational Research. A Study of Relevance and Sufficiency in Graduate Theses. <https://eaapublishing.org/journals/index.php/humanrev/article/view/1743>

- Fischman, D. (2022). *Habilidades blandas a la vena*. Editorial Planeta.
<https://n9.cl/np00ut>
- Foy, T., Dwyer, R. J., Nafarrete, R., Hammoud, M. S. S. & Rockett, P. (2019). Managing job performance, social support and work life conflict to reduce workplace stress. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(6), 1018–1041. 10. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2017-0061>
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J. y Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
<http://dx.doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>
- Gamero, M. E. (2019). *Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio*. Divulgare.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional. Porqué es más importante que el cociente intelectual*. <https://n9.cl/zmbw4e>
- Haider, A., Areen, K., Jillani, U. & Rehman, A. (2023). Professional Communication Skills among House Job Interns in Public Sector Teaching Hospital of Karachi. *Pakistan Journal of Medical Research*, 61(4), 166 – 172.
https://www.researchgate.net/publication/367208019_Professional_Communication_Skills_among_House_Job_Interns_in_Public_Sector_Teaching_Hospital_of_Karachi
- Hernández Ramos, J. P., & Martínez Abad, F. (2021). La importancia de la actitud del docente universitario: validación de una escala para su consideración. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(1).
<https://doi.org/10.6018/reifop.414781>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <https://n9.cl/br1sy>
- Hernández, R., y Coello, S. (2020). *El proceso de investigación científica*. Editorial Universitaria.
https://www.google.com.pe/books/edition/El_proceso_de_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica/03n1DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

- Humble, S. (2020). *Quantitative Analysis of Questionnaires*. Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780429400469/quantitative-analysis-questionnaires-steve-humble>
- Jiménez, A., y Cheverría, S. (2021). Revisión desde el desempeño laboral al vínculo con enfermería. *Horizonte De Enfermería*, 32(2), 177–191. <https://revistaingenieriaconstruccion.uc.cl/index.php/RHE/article/view/27709>
- Kleinman, P. (2012). Introducción a la psicología. Editorial Sirio. <https://n9.cl/36r769>
- Lavepian, D., Wibowo, J., Suhandiah, S., Supriyanto, A. (2024). Perceptions of student soft skills and self efficacy on perceptions of student work readiness in Surabaya. *International Journal of Global Accounting Management Education and Entrepreneurship*, 4(2), 199-208. <http://dx.doi.org/10.48024/ijgame2.v4i2.130>
- López, S. (2023). *Habilidades blandas para crear juntos LA NUEVA HUMANIDAD*. Editorial Punto Rojo Libros. <https://n9.cl/vj7n8>
- Madero, S. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Revista Contaduría y Administración*, 68(1), 235-259. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416>
- Maletta, H. (2019). *Epistemología aplicada: Metodología y técnica de la producción científica*. Consocio de Investigación Económica y Social, CIES. <https://n9.cl/ifpa0>
- Manky, O. (2021). *Rostros del trabajo: desigualdad, poder e identidad en el Perú contemporáneo*. Editorial Universidad del Pacífico. <https://n9.cl/uzm4y>
- Martínez, G. (2022). *Códigos éticos, de conducta, buen gobierno y transparencia*. https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3digos_%C3%A9ticos_de_conducta_buen_gobier/_ouZEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2018). *Brechas de habilidades y dificultades de la demanda laboral*. <https://n9.cl/a56ln>
- Molina, A., y Coto, E. (2023). Importancia de las habilidades blandas en los entornos laborales. *Revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(3), 57-69. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9586369>
- Morillo, J., Molina, J., & Navarrete, E. (2024). Descifrando la aptitud laboral en trabajos en altura: un estudio transversal. *Revista Universidad y Sociedad*, 16(1), 358-

367. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202024000100358&lng=es&tlng=es.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U. <https://n9.cl/nc76>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). La Asamblea Mundial de la Salud acuerda poner en marcha un proceso para elaborar un acuerdo mundial histórico sobre prevención, preparación y respuesta frente a pandemias. <https://acortar.link/eokv1g>
- Pashanasi, B., Gárate, J., y Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Puitiza, C., Tejada, S., y Morales, E. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11(31), 71-85. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8809934>
- Quispe, C. (2021). Clima organizacional y rendimiento laboral en el personal del centro de salud La Libertad (Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes). <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3468>
- Reyes, S., De-La-Cruz, G., Pantigoso, N. & Colina, F. (2023). Habilidades blandas y estrés laboral en especialistas de educación. *Episteme Koinonía. Revista Electrónica de Ciencias de la Educación, Humanidades, Artes y Bellas Artes*, 6(12), 119-133. <https://doi.org/10.35381/e.k.v6i12.2537>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración*. Pearson. <https://n9.cl/jo4fm6>
- Rocha, C., Pontes, G., Dourado, T., Ferreira, I., Pereira, v., Ribeiro, I., Nunciaroni, A., Gonçalves, c., & Israel, V. (2021). A teoria da expectativa de Vroom no encontro de capacitação da equipe do projeto de extensão Esporte Sem Parar. *Revista ELO – Diálogos Em Extensão*, 10. <https://doi.org/10.21284/elo.v10i.12455>
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Editorial Klik. <https://bit.ly/3o7MYW7>

- Romero, J., Granados I, López S y González G. (2021). Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral: revisión documental. *Revista unminuto*,8(2), 113–127. <https://n9.cl/iponx>
- Sánchez, D. (2023). Comunicación asertiva y rendimiento laboral del personal de Salud Clínica Santa María (Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres). <https://hdl.handle.net/20.500.12727/13615>
- Sánchez, M. (2022). Historia de la Medicina y humanidades médicas. Elsevier. <https://n9.cl/9cqs5>
- Sánchez, P. (2022). Diseño y desarrollo de instrumentos en línea. Centro de Estudios, Clínica e Investigación Psicológica. <https://n9.cl/35d6m>
- Sánchez, X., Soto, M., y López, C. (2023). Desarrollo de habilidades blandas para la gestión directiva mediante prácticas profesionales virtuales. *Revista Academia & Negocios*, 9(2),155-168. <https://doi.org/10.29393/RAN9-11DHXC30011>
- Serik, A., Kayysymova, G. & Kosbay, S. (2024). Relationship between soft skills and language learning. (2024). *Muallim Journal of Social Sciences and Humanities*, 8(3), 39-50. <https://doi.org/10.33306/mjssh/284>
- Solano, O. (2020). La administración en la propiedad horizontal. Una guía para mejorar la gestión administrativo, contable y presupuestal. Editorial Universidad del Valle. <https://n9.cl/gtefi>
- Tapia, W. (2023). Empowerment y rendimiento laboral de los trabajadores del hospital Regional de Huacho – 2023 (Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.). <http://hdl.handle.net/20.500.14067/7634>
- Ticona, J. (2022). Uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales. *Revista De Investigaciones*, 9(3), 195 – 204. <https://doi.org/10.26788/riepg.v9i3.2046>
- Yousef, A., Shazly, M., & Omar, H. (2020). Estrategia de formación en habilidades blandas y su efecto en el comportamiento cívico de los enfermeros internos. *Investigación de Enfermería Basada en la Evidencia*, 2(3), 8. <https://doi.org/10.47104/ebnrojs3.v2i3.132>
- Zambrano, M. (2023). Métodos y estrategias motivación laboral. https://www.google.com.pe/books/edition/M%C3%A9todos_y_estrategias_de_motivaci%C3%B3n_la/y1fpEAAAQBAJ?hl=en&qbpv=1

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del desempeño laboral	Es un proceso sistemático que las organizaciones utilizan para evaluar, mejorar y gestionar el rendimiento de sus empleados. Este proceso implica establecer objetivos claros, evaluar el desempeño en relación con esos objetivos, proporcionar retroalimentación continua y desarrollar planes para mejorar las habilidades y capacidades de los empleados (Robbins y Coulter, 2020).	Medir el nivel de percepción de la gestión del desempeño laboral del personal administrativo por medio seis dimensiones y doce indicadores de escala ordinal. El instrumento será un cuestionario conformado por 24 preguntas con una valoración de Likert de cinco opciones.	Rendimiento en las tareas	Productividad Precisión Eficiencia Innovación	Ordinal, de tipo Likert: (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre
			Capacidad laboral	Autoaprendizaje Proactividad Experiencia Capacitación	
			Civismo	Protocolos Directrices Ética laboral Responsabilidad social	
			Actitud laboral	Proactividad Entusiasmo Compromiso Polivalencia	
Habilidades blandas	Son como aquellas competencias relacionadas con la inteligencia emocional y social que impacta en la forma en que se interactúa con los demás y la manera de enfrentar las situaciones cotidianas, incluyendo aspectos como la comunicación, la empatía, la resolución de problemas, la adaptabilidad y la capacidad de liderazgo (Fischman, 2022).	Medir el nivel de percepción de las habilidades blandas del personal administrativo por medio seis dimensiones y doce indicadores de escala ordinal. El instrumento será un cuestionario conformado por 24 preguntas con una valoración de Likert de cinco opciones.	Autoconciencia	Motivaciones Valores Fortalezas Debilidades	Ordinal, de tipo Likert: (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre
			Consciencia de los demás	Empatía Escucha activa Sensibilidad cultural Observación consciente	
			Manejo de relaciones	Comunicación afectiva Resolución de conflictos Colaboración Negociación	
			Autoregulación	Autocontrol emocional Resiliencia Gestión del tiempo Adaptabilidad	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL						
INSTRUCCIONES:						
A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), pocas veces (2), nunca (1).						
DIMENSIONES	INDICADORES	Valores de escala				
		1	2	3	4	5
Rendimiento en las tareas	Productividad					
	1. Mantengo un nivel de productividad estable en las tareas asignadas.					
	Precisión					
	2. Soy preciso en la ejecución de responsabilidad administrativas.					
	Eficiencia					
	3. A menudo logro realizar las tareas asignadas de manera eficiente.					
	Innovación					
4. Fomento la innovación en la forma en que desempeño las funciones administrativas.						
Capacidad laboral	Autoaprendizaje					
	5. Tengo la capacidad de identificar y aprender nuevas habilidades relacionadas con mi trabajo.					
	Proactividad					
	6. Me anticipo a los problemas y tomo medidas para resolverlos antes de que se conviertan en grandes obstáculos.					
	Experiencia					
	7. Mi experiencia previa me permite desempeñar eficientemente mis tareas administrativas.					
	Capacitación					
8. Recibo la capacitación necesaria para mantenerme actualizado en cuanto a los procedimientos y tecnologías relevantes para mi trabajo.						
Civismo	Protocolos					
	9. Sigo los protocolos establecidos para garantizar un ambiente de trabajo seguro y eficiente.					
	Directrices					
	10. Me adhiero a las directrices y normativas internas para realizar mis funciones administrativas de manera adecuada					
	Ética laboral					

	11. Mi conducta en el trabajo se rige por principios éticos y valores profesionales.					
	Responsabilidad social					
	12. Me preocupo por el impacto de mis acciones en el trabajo y en el entorno social en general.					
Actitud laboral	Pasión					
	13. Muestro entusiasmo y dedicación en mi trabajo administrativo.					
	Entusiasmo					
	14. Muestro entusiasmo y energía al realizar mis tareas administrativas en la unidad médica.					
	Compromiso					
	15. Me comprometo con los objetivos y valores de la unidad médica, esforzándome por alcanzarlos en mi día a día laboral.					
	Polivalencia					
	16. Estoy dispuesto y capacitado para desempeñar diferentes roles y tareas dentro del ámbito administrativo de la unidad médica.					

CUESTIONARIO QUE MIDE LAS HABILIDADES BLANDAS						
INSTRUCCIONES:						
A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), pocas veces (2), nunca (1).						
DIMENSIONES	INDICADORES	Valores de escala				
		1	2	3	4	5
Autoconciencia	Motivaciones					
	1. Entiendo claramente cuáles son mis motivaciones y lo que me impulsa a realizar mi trabajo diario.					
	Valores					
	2. Tengo una buena comprensión de mis valores personales y cómo influyen en mis decisiones y acciones en el trabajo.					
	Fortalezas					
	3. Puedo identificar fácilmente mis fortalezas y cómo puedo aprovecharlas en mi rol administrativo.					
Consciencia de los demás	Debilidades					
	4. Reconozco mis debilidades y estoy abierto a trabajar en ellas para mejorar mis habilidades.					
	Empatía					
	5. Me esfuerzo por entender las emociones y perspectivas de mis compañeros de trabajo.					
	Escucha activa					
	6. Presto atención y respondo a las necesidades emocionales de mis colegas cuando lo requieren.					
Manejo de relaciones	Sensibilidad cultural					
	7. Soy consciente de las diferencias culturales y busco comprender y respetar las distintas perspectivas.					
	Observación consciente					
	8. Observo conscientemente el ambiente y las interacciones en mi entorno laboral para entender dinámicas grupales y necesidades individuales.					
	Comunicación afectiva					
	9. Me comunico de manera clara y afectiva con mis colegas para mantener relaciones positivas en el trabajo.					
Manejo de relaciones	Resolución de conflictos					
	10. Tengo habilidades para resolver conflictos de manera constructiva y llegar a soluciones mutuamente beneficiosas.					
	Colaboración					

	11. Colaboro activamente con mis compañeros de trabajo en proyectos y tareas para alcanzar objetivos comunes.					
	Negociación					
	12. Utilizo técnicas de negociación efectivas para llegar a acuerdos satisfactorios en situaciones laborales.					
Autorregulación	Autocontrol emocional					
	13. ¿En su ambiente de trabajo cumple de manera clara los estándares de desempeño esperados?					
	Resiliencia					
	14. ¿Con qué frecuencia se lleva a cabo una evaluación regular y sistemática de su desempeño en el trabajo?					
	Gestión del tiempo					
	15. ¿Se llevan a cabo evaluaciones formales de desempeño para proporcionar retroalimentación y reconocimiento?					
	Adaptabilidad					
	16. Soy flexible y capaz de ajustarme a cambios repentinos en las tareas o prioridades del trabajo.					

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para recolección de datos

Matriz de validación del cuestionario de la variable habilidades blandas


Definición conceptual de habilidades blandas: son aquellas competencias relacionadas con la inteligencia emocional y social que impacta en la forma en que se interactúa con los demás y la manera de enfrentar las situaciones cotidianas, incluyendo aspectos como la comunicación, la empatía, la resolución de problemas, la adaptabilidad y la capacidad de liderazgo (Fischman, 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Autoconciencia	Motivaciones	1. Entiendo claramente cuáles son mis motivaciones y lo que me impulsa a realizar mi trabajo diario.	1	1	1	1	
	Valores	2. Tengo una buena comprensión de mis valores personales y cómo influyen en mis decisiones y acciones en el trabajo.	1	1	1	1	
	Fortalezas	3. Puedo identificar fácilmente mis fortalezas y cómo puedo aprovecharlas en mi rol administrativo.	1	1	1	1	
	Debilidades	4. Reconozco mis debilidades y estoy abierto a trabajar en ellas para mejorar mis habilidades.	1	1	1	1	
Consciencia de los demás	Empatía	5. Me esfuerzo por entender las emociones y perspectivas de mis compañeros de trabajo.	1	1	1	1	
	Escucha activa	6. Presto atención y respondo a las necesidades emocionales de mis colegas cuando lo requieren.	1	1	1	1	
	Sensibilidad cultural	7. Soy consciente de las diferencias culturales y busco comprender y respetar las distintas perspectivas.	1	1	1	1	
	Observación consciente	8. Observo conscientemente el ambiente y las interacciones en mi entorno laboral para entender dinámicas grupales y necesidades individuales.	1	1	1	1	

Manejo de relaciones	Comunicación afectiva	9. Me comunico de manera clara y afectiva con mis colegas para mantener relaciones positivas en el trabajo.	1	1	1	1	
	Resolución de conflictos	10. Tengo habilidades para resolver conflictos de manera constructiva y llegar a soluciones mutuamente beneficiosas.	1	1	1	1	
	Colaboración	11. Colaboro activamente con mis compañeros de trabajo en proyectos y tareas para alcanzar objetivos comunes.	1	1	1	1	
	Negociación	12. Utilizo técnicas de negociación efectivas para llegar a acuerdos satisfactorios en situaciones laborales.	1	1	1	1	
Autorregulación	Autocontrol emocional	13. Soy capaz de mantener la calma y controlar mis emociones, incluso en situaciones estresantes.	1	1	1	1	
	Resiliencia	14. Me recupero rápidamente de contratiempos y desafíos en el trabajo.	1	1	1	1	
	Gestión del tiempo	15. Planifico y organizo mi tiempo de manera efectiva para cumplir con mis responsabilidades laborales.	1	1	1	1	
	Adaptabilidad	16. Soy flexible y capaz de ajustarme a cambios repentinos en las tareas o prioridades del trabajo.	1	1	1	1	



Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable habilidades blandas
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de las habilidades blandas en el personal administrativo de una Unidad Médica
Nombres y apellidos del experto	Andrea de Lucia Galarreta Mostacero
Documento de identidad	71325745
Años de experiencia en el área	1 año
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	923056462
Firma	
Fecha	16/05/2024


Matriz de validación del cuestionario de la variable gestión del desempeño laboral

Se define como el rendimiento y la eficacia con que un individuo ejecuta las tareas y responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo y la evaluación del nivel en el que un empleado alcanza los estándares de desempeño establecidos por la organización (Robbins y Coulter, 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Rendimiento en las tareas	Productividad	1. Mantengo un nivel de productividad estable en las tareas asignadas.	1	1	1	1	
	Precisión	2. Soy preciso en la ejecución de responsabilidades administrativas.	1	1	1	1	
	Eficiencia	3. A menudo logro realizar las tareas asignadas de manera eficiente.	1	1	1	1	
	Innovación	4. Fomento la innovación en la forma en que desempeño las funciones administrativas.	1	1	1	1	
Capacidad laboral	Autoaprendizaje	5. Tengo la capacidad de identificar y aprender nuevas habilidades relacionadas con mi trabajo.	1	1	1	1	
	Proactividad	6. Me anticipo a los problemas y tomo medidas para resolverlos antes de que se conviertan en grandes obstáculos.	1	1	1	1	
	Experiencia	7. Mi experiencia previa me permite desempeñar eficientemente mis tareas administrativas.	1	1	1	1	
	Capacitación	8. Recibo la capacitación necesaria para mantenerme actualizado en cuanto a los procedimientos y tecnologías relevantes para mi trabajo.	1	1	1	1	
Civismo	Protocolos	9. Sigo los protocolos establecidos para garantizar un ambiente de trabajo seguro y eficiente.	1	1	1	1	

	Directrices	10. Me adhiero a las directrices y normativas internas para realizar mis funciones administrativas de manera adecuada	1	1	1	1	
	Ética laboral	11. Mi conducta en el trabajo se rige por principios éticos y valores profesionales.	1	1	1	1	
	Responsabilidad social	12. Me preocupo por el impacto de mis acciones en el trabajo y en el entorno social en general.	1	1	1	1	
Actitud laboral	Pasión	13. Muestro entusiasmo y dedicación en mi trabajo administrativo.	1	1	1	1	
	Entusiasmo	14. Muestro entusiasmo y energía al realizar mis tareas administrativas en la unidad médica.	1	1	1	1	
	Compromiso	15. Me comprometo con los objetivos y valores de la unidad médica, esforzándome por alcanzarlos en mi día a día laboral.	1	1	1	1	
	Polivalencia	16. Estoy dispuesto y capacitado para desempeñar diferentes roles y tareas dentro del ámbito administrativo de la unidad médica.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable gestión del desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de la gestión del desempeño laboral en el personal administrativo de una Unidad Médica
Nombres y apellidos del experto	Andrea de Lucia Galarreta Mostacero
Documento de identidad	71325745
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	923056462
Firma	
Fecha	16/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable habilidades blandas

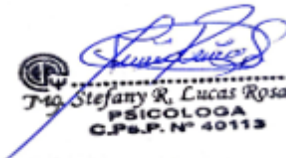
Definición conceptual de habilidades blandas: son aquellas competencias relacionadas con la inteligencia emocional y social que impacta en la forma en que se interactúa con los demás y la manera de enfrentar las situaciones cotidianas, incluyendo aspectos como la comunicación, la empatía, la resolución de problemas, la adaptabilidad y la capacidad de liderazgo (Fischman, 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Autoconciencia	Motivaciones	1. Entiendo claramente cuáles son mis motivaciones y lo que me impulsa a realizar mi trabajo diario.	1	1	1	1	
	Valores	2. Tengo una buena comprensión de mis valores personales y cómo influyen en mis decisiones y acciones en el trabajo.	1	1	1	1	
	Fortalezas	3. Puedo identificar fácilmente mis fortalezas y cómo puedo aprovecharlas en mi rol administrativo.	1	1	1	1	
	Debilidades	4. Reconozco mis debilidades y estoy abierto a trabajar en ellas para mejorar mis habilidades.	1	1	1	1	
Consciencia de los demás	Empatía	5. Me esfuerzo por entender las emociones y perspectivas de mis compañeros de trabajo.	1	1	1	1	
	Escucha activa	6. Presto atención y respondo a las necesidades emocionales de mis colegas cuando lo requieren.	1	1	1	1	
	Sensibilidad cultural	7. Soy consciente de las diferencias culturales y busco comprender y respetar las distintas perspectivas.	1	1	1	1	
	Observación consciente	8. Observo conscientemente el ambiente y las interacciones en mi entorno laboral para entender dinámicas grupales y necesidades individuales.	1	1	1	1	

Manejo de relaciones	Comunicación afectiva	9. Me comunico de manera clara y afectiva con mis colegas para mantener relaciones positivas en el trabajo.	1	1	1	1	
	Resolución de conflictos	10. Tengo habilidades para resolver conflictos de manera constructiva y llegar a soluciones mutuamente beneficiosas.	1	1	1	1	
	Colaboración	11. Colaboro activamente con mis compañeros de trabajo en proyectos y tareas para alcanzar objetivos comunes.	1	1	1	1	
	Negociación	12. Utilizo técnicas de negociación efectivas para llegar a acuerdos satisfactorios en situaciones laborales.	1	1	1	1	
Autorregulación	Autocontrol emocional	13. Soy capaz de mantener la calma y controlar mis emociones, incluso en situaciones estresantes.	1	1	1	1	
	Resiliencia	14. Me recupero rápidamente de contratiempos y desafíos en el trabajo.	1	1	1	1	
	Gestión del tiempo	15. Planifico y organizo mi tiempo de manera efectiva para cumplir con mis responsabilidades laborales.	1	1	1	1	
	Adaptabilidad	16. Soy flexible y capaz de ajustarme a cambios repentinos en las tareas o prioridades del trabajo.	1	1	1	1	



Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable habilidades blandas
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de las habilidades blandas en el personal administrativo de una Unidad Médica
Nombres y apellidos del experto	Stefany Roxana Lucas Rosario
Documento de identidad	71350625
Años de experiencia en el área	3 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente universitaria
Número telefónico	985214036
Firma	 D ^{ca} Stefany R. Lucas Rosario PSICOLOGA C.Ps.P. N° 40113
Fecha	18/05/2024

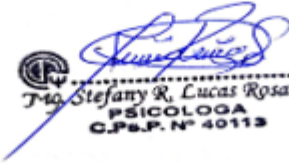
Matriz de validación del cuestionario de la variable gestión del desempeño laboral

Se define como el rendimiento y la eficacia con que un individuo ejecuta las tareas y responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo y la evaluación del nivel en el que un empleado alcanza los estándares de desempeño establecidos por la organización (Robbins y Coulter, 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Rendimiento en las tareas	Productividad	1. Mantengo un nivel de productividad estable en las tareas asignadas.	1	1	1	1	
	Precisión	2. Soy preciso en la ejecución de responsabilidades administrativas.	1	1	1	1	
	Eficiencia	3. A menudo logro realizar las tareas asignadas de manera eficiente.	1	1	1	1	
	Innovación	4. Fomento la innovación en la forma en que desempeño las funciones administrativas.	1	1	1	1	
Capacidad laboral	Autoaprendizaje	5. Tengo la capacidad de identificar y aprender nuevas habilidades relacionadas con mi trabajo.	1	1	1	1	
	Proactividad	6. Me anticipo a los problemas y tomo medidas para resolverlos antes de que se conviertan en grandes obstáculos.	1	1	1	1	
	Experiencia	7. Mi experiencia previa me permite desempeñar eficientemente mis tareas administrativas.	1	1	1	1	
	Capacitación	8. Recibo la capacitación necesaria para mantenerme actualizado en cuanto a los procedimientos y tecnologías relevantes para mi trabajo.	1	1	1	1	
Civismo	Protocolos	9. Sigo los protocolos establecidos para garantizar un ambiente de trabajo seguro y eficiente.	1	1	1	1	

	Directrices	10. Me adhiero a las directrices y normativas internas para realizar mis funciones administrativas de manera adecuada	1	1	1	1	
	Ética laboral	11. Mi conducta en el trabajo se rige por principios éticos y valores profesionales.	1	1	1	1	
	Responsabilidad social	12. Me preocupo por el impacto de mis acciones en el trabajo y en el entorno social en general.	1	1	1	1	
Actitud laboral	Pasión	13. Muestro entusiasmo y dedicación en mi trabajo administrativo.	1	1	1	1	
	Entusiasmo	14. Muestro entusiasmo y energía al realizar mis tareas administrativas en la unidad médica.	1	1	1	1	
	Compromiso	15. Me comprometo con los objetivos y valores de la unidad médica, esforzándome por alcanzarlos en mi día a día laboral.	1	1	1	1	
	Polivalencia	16. Estoy dispuesto y capacitado para desempeñar diferentes roles y tareas dentro del ámbito administrativo de la unidad médica.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable gestión del desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de la gestión del desempeño laboral en el personal administrativo de una Unidad Médica
Nombres y apellidos del experto	Stefany Roxana Lucas Rosario
Documento de identidad	71350625
Años de experiencia en el área	3 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente universitaria
Número telefónico	985214036
Firma	 Ma. Stefany R. Lucas Rosario PSICOLOGA C.Ps.P. N° 40113
Fecha	18/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable habilidades blandas


Definición conceptual de habilidades blandas: son aquellas competencias relacionadas con la inteligencia emocional y social que impacta en la forma en que se interactúa con los demás y la manera de enfrentar las situaciones cotidianas, incluyendo aspectos como la comunicación, la empatía, la resolución de problemas, la adaptabilidad y la capacidad de liderazgo (Fischman, 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Autoconciencia	Motivaciones	1. Entiendo claramente cuáles son mis motivaciones y lo que me impulsa a realizar mi trabajo diario.	1	1	1	1	
	Valores	2. Tengo una buena comprensión de mis valores personales y cómo influyen en mis decisiones y acciones en el trabajo.	1	1	1	1	
	Fortalezas	3. Puedo identificar fácilmente mis fortalezas y cómo puedo aprovecharlas en mi rol administrativo.	1	1	1	1	
	Debilidades	4. Reconozco mis debilidades y estoy abierto a trabajar en ellas para mejorar mis habilidades.	1	1	1	1	
Consciencia de los demás	Empatía	5. Me esfuerzo por entender las emociones y perspectivas de mis compañeros de trabajo.	1	1	1	1	
	Escucha activa	6. Presto atención y respondo a las necesidades emocionales de mis colegas cuando lo requieren.	1	1	1	1	
	Sensibilidad cultural	7. Soy consciente de las diferencias culturales y busco comprender y respetar las distintas perspectivas.	1	1	1	1	
	Observación consciente	8. Observo conscientemente el ambiente y las interacciones en mi entorno laboral para entender dinámicas grupales y necesidades individuales.	1	1	1	1	

Manejo de relaciones	Comunicación afectiva	9. Me comunico de manera clara y afectiva con mis colegas para mantener relaciones positivas en el trabajo.	1	1	1	1	
	Resolución de conflictos	10. Tengo habilidades para resolver conflictos de manera constructiva y llegar a soluciones mutuamente beneficiosas.	1	1	1	1	
	Colaboración	11. Colaboro activamente con mis compañeros de trabajo en proyectos y tareas para alcanzar objetivos comunes.	1	1	1	1	
	Negociación	12. Utilizo técnicas de negociación efectivas para llegar a acuerdos satisfactorios en situaciones laborales.	1	1	1	1	
Autorregulación	Autocontrol emocional	13. Soy capaz de mantener la calma y controlar mis emociones, incluso en situaciones estresantes.	1	1	1	1	
	Resiliencia	14. Me recupero rápidamente de contratiempos y desafíos en el trabajo.	1	1	1	1	
	Gestión del tiempo	15. Planifico y organizo mi tiempo de manera efectiva para cumplir con mis responsabilidades laborales.	1	1	1	1	
	Adaptabilidad	16. Soy flexible y capaz de ajustarme a cambios repentinos en las tareas o prioridades del trabajo.	1	1	1	1	



Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable habilidades blandas
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de las habilidades blandas en el personal administrativo de una Unidad Médica
Nombres y apellidos del experto	Silva Silva Yomayra Yasmel
Documento de identidad	73464708
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente universitaria
Número telefónico	985214036
Firma	 <p>The image shows a handwritten signature in blue ink over a professional stamp. The stamp contains the text: 'Dra. Yomayra Y. Silva Silva', 'PSICÓLOGA', and 'C. P. N.° 40119'. There is a small circular logo to the left of the text.</p>
Fecha	19/05/2024

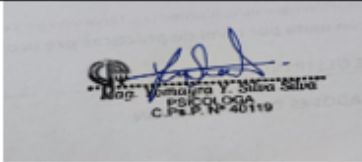
Matriz de validación del cuestionario de la variable gestión del desempeño laboral

Se define como el rendimiento y la eficacia con que un individuo ejecuta las tareas y responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo y la evaluación del nivel en el que un empleado alcanza los estándares de desempeño establecidos por la organización (Robbins y Coulter, 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Rendimiento en las tareas	Productividad	1. Mantengo un nivel de productividad estable en las tareas asignadas.	1	1	1	1	
	Precisión	2. Soy preciso en la ejecución de responsabilidades administrativas.	1	1	1	1	
	Eficiencia	3. A menudo logro realizar las tareas asignadas de manera eficiente.	1	1	1	1	
	Innovación	4. Fomento la innovación en la forma en que desempeño las funciones administrativas.	1	1	1	1	
Capacidad laboral	Autoaprendizaje	5. Tengo la capacidad de identificar y aprender nuevas habilidades relacionadas con mi trabajo.	1	1	1	1	
	Proactividad	6. Me anticipo a los problemas y tomo medidas para resolverlos antes de que se conviertan en grandes obstáculos.	1	1	1	1	
	Experiencia	7. Mi experiencia previa me permite desempeñar eficientemente mis tareas administrativas.	1	1	1	1	
	Capacitación	8. Recibo la capacitación necesaria para mantenerme actualizado en cuanto a los procedimientos y tecnologías relevantes para mi trabajo.	1	1	1	1	
Civismo	Protocolos	9. Sigo los protocolos establecidos para garantizar un ambiente de trabajo seguro y eficiente.	1	1	1	1	

	Directrices	10. Me adhiero a las directrices y normativas internas para realizar mis funciones administrativas de manera adecuada	1	1	1	1	
	Ética laboral	11. Mi conducta en el trabajo se rige por principios éticos y valores profesionales.	1	1	1	1	
	Responsabilidad social	12. Me preocupo por el impacto de mis acciones en el trabajo y en el entorno social en general.	1	1	1	1	
Actitud laboral	Pasión	13. Muestro entusiasmo y dedicación en mi trabajo administrativo.	1	1	1	1	
	Entusiasmo	14. Muestro entusiasmo y energía al realizar mis tareas administrativas en la unidad médica.	1	1	1	1	
	Compromiso	15. Me comprometo con los objetivos y valores de la unidad médica, esforzándome por alcanzarlos en mi día a día laboral.	1	1	1	1	
	Polivalencia	16. Estoy dispuesto y capacitado para desempeñar diferentes roles y tareas dentro del ámbito administrativo de la unidad médica.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable gestión del desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de la gestión del desempeño laboral en el personal administrativo de una Unidad Médica
Nombres y apellidos del experto	Silva Silva Yomayra Yasmet
Documento de identidad	73464708
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente universitaria
Número telefónico	985214036
Firma	
Fecha	19/05/2024

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna (confiabilidad)

El análisis de confiabilidad se hizo por una prueba piloto a 20 participantes de la muestra. La evaluación de Alfa de Cronbach se hizo mediante la siguiente escala:

Escala	Significado
Coeficiente alfa mayor a 0,9	Excelente
Coeficiente alfa mayor a 0,8	Bueno
Coeficiente alfa mayor a 0,7	Aceptable
Coeficiente alfa mayor a 0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa mayor a 0,5	Pobre
Coeficiente alfa menor a 0,5	Inaceptable

Resultados de confiabilidad del instrumento habilidades blandas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	16

Resultados de confiabilidad del instrumento gestión del desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	216

Por lo tanto, el cuestionario de habilidades blandas se encuentra en la escala buena, mientras que la gestión del desempeño laboral en escala excelente.

Anexo 5. Consentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión del desempeño laboral y habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024

Investigadora: Huiza Laurencio, Katherin Syleny

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión del desempeño laboral y habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión del desempeño laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II. Esta investigación es desarrollada por la estudiante del programa de estudio de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución médica.

La presente investigación tiene un impacto muy importante en como el personal administrativo se está desempeñando en su capacidad laboral y la manera en que se asocia con interacción con los demás miembros del equipo de trabajo en una institución médica del sector público.



Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 40 minutos y se realizará en el ambiente de las instalaciones de la institución médica. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra

índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Katherin Syleny Huiza Laurencio, email: khuizal93@ucvvirtual.edu.pe y asesor Miguel Ángel Alcalde Alvites, email: malcaldea@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos] Fecha y hora: [colocar fecha y hora].

Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos]


Firma(s):

Fecha y hora: [colocar fecha y hora]



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

Anexo 6. Reporte de similitud de Turnitin



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión del desempeño laboral y habilidades blandas en el
personal de una unidad médico legal II, Áncash, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:
Huiza Laurencio, Katherin Syleny (orcid.org/0000-0002-2460-8227)

ASESORES:
Dr. Alcalde Alvites, Miguel Ángel (orcid.org/0000-0002-8311-9917)
Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

16 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6 % >
2	Entregado a Universid... Trabajo del estudiante	6 % >
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 % >
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 % >
5	blog.cognifit.com Fuente de Internet	<1 % >
6	Entregado a Universid... Trabajo del estudiante	<1 % >
7	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
8	www.semanticscholar... Fuente de Internet	<1 % >
9	Entregado a Universid... Trabajo del estudiante	<1 % >
10	repositorio.unasam.ed... Fuente de Internet	<1 % >
11	Entregado a Universid... Trabajo del estudiante	<1 % >
12	m.moam.info Fuente de Internet	<1 % >
13	www.grafatti.com Fuente de Internet	<1 % >
14	digibug.ugr.es Fuente de Internet	<1 % >
15	www.thebft.com Fuente de Internet	<1 % >
16	www.youtube.com Fuente de Internet	<1 % >

Versión solo texto del informeAlta resoluciónActivado🔍🔊🌐

ESP09:3513/08/2024

Anexo 7. Análisis complementario

Para conseguir el valor de la muestra se empleó el cálculo de la muestra para una población finita a través de la siguiente fórmula:

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

Donde cada valor es:

- Nivel de confianza ($Z = 1,96$)
- Margen de error ($E = 0,05$)
- Ocurrencia ($p = 0,5$)
- No ocurrencia ($q = 0,5$)
- Tamaño de la población ($N = 100$)
- Tamaño de la muestra (n)

Al reemplazar valores en la formula, se obtiene el siguiente cálculo:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0,50 * 0,50 * 100}{(0.05)^2 + (100 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 100}; \quad n = 80$$

Por consiguiente, el valor de la muestra a trabajar en el presente estudio dio como resultado 80

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del trabajo

Huaraz, 15 de mayo de 2024

Señor Doctor:

TELLO VERA JAVIER REMIGIO

JEFE DE LA UNIDAD MÉDICO LEGAL II DE ÁNCASH

Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en el Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos de obtención de mi título profesional al finalizar.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Gestión del desempeño laboral y habilidades blandas en el personal de Unidad Médico Legal II Ancash, 2024".

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



HUIZA LAURENCIO, *Katherin Syfeny*
DNI N.º73375111

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Javier Remigio Tello Vera
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI 41469113, en mi calidad de Jefe
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

del área de Jefatura
(Nombre del área de la empresa)

de la institución Unidad Médico Legal II Ancash
(Nombre de la empresa)

con R.U.C.N° 20604022941, ubicada en la ciudad de Huaraz

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita: HUIZA LAURENCIO, Katherin Syleny, Identificada con DNI N° 73375111, de la Escuela de Posgrado, del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, para que utilice la siguiente información de la institución:

.....
.....
.....

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.


() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

Mencionar el nombre de la empresa.


MINISTERIO PÚBLICO
INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
UNIDAD MÉDICO LEGAL II ANCASH
Dr. Javier Remigio Tello Vera
C.M.P. N° 48571
JEFE UML II - ANCASH

Firma y sello del Representante Legal
DNI:

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



HUIZA LAURENCIO, Katherin Syleny
DNI N.º 73375111

Anexo 9. Otras Evidencias

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general: ¿Existe relación entre la gestión del desempeño laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Existe relación entre el rendimiento en las tareas y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024?</p> <p>¿Existe relación entre la capacidad laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024?</p> <p>¿Existe relación entre el civismo y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del desempeño laboral y habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre el rendimiento en las tareas y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024;</p> <p>Determinar la relación entre el civismo y las habilidades blandas en el personal de una Unidad</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de habilidades blandas y la gestión del desempeño laboral en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el rendimiento de tareas y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad laboral y las habilidades blandas en el personal administrativo de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.</p> <p>Existe relación significativa entre el civismo y las habilidades blandas en el personal de una Unidad</p>	Variable 1: gestión del desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Rendimiento en las tareas	Productividad Precisión Eficiencia Innovación	1; 2; 3; y 4	Ordinal	Bajo: 16 - 36 Intermedio: 37 - 56 Alto: 59 - 80
			Capacidad laboral	Autoaprendizaje Proactividad Experiencia Capacitación	5; 6; 7; y 8		
			Civismo	Protocolos Directrices Ética laboral Responsabilidad social	9; 10; 11; y 12		
			Actitud laboral	Proactividad Entusiasmo Compromiso Polivalencia	13; 14; 15; y 16		
			Variable 2: habilidades blandas				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			Autoconciencia	Motivaciones Valores Fortalezas Debilidades	1; 2; 3; y 4	Ordinal	Ineficiente: 16 - 36

¿Existe relación entre la actitud laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, 2024?	Médico Legal II, Áncash, 2024. Determinar la relación entre la actitud laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.	Médico Legal II, Áncash, 2024. Existe relación significativa entre la actitud laboral y las habilidades blandas en el personal de una Unidad Médico Legal II, Áncash, 2024.	Consciencia de los demás	Empatía Escucha activa Sensibilidad cultural Observación consciente	5; 6; 7; y 8		Regular: 37 - 56
			Manejo de relaciones	Comunicación afectiva Resolución de conflictos Colaboración Negociación	9; 10; 11; y 12		Eficiente: 59 - 80
			Autorregulación	Autocontrol emocional Resiliencia Gestión del tiempo Adaptabilidad	13; 14; 15; y 16		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		INSTRUMENTOS			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: No experimental, transversal. Nivel: Correlacional Método: Hipotético-deductivo.		Población: 100 Muestra: 80 Muestreo: Probabilístico, aleatorio simple		Variable 1: Gestión de habilidades blandas Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Habilidades blandas Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos. Estadística inferencial: El análisis de datos se realiza con el coeficiente de correlación Rho de Spearman.	

Prueba de normalidad

Ya que el valor de la muestra es mayor a 50, por regla se efectuó la evaluación de normalidad de Kolmogorov-Smirnov a fin de establecer si la extracción de datos tiene una distribución normal o no. Para ello, se plasmó la siguiente condición:

- Si p_valor es superior a 0,05; la distribución de datos es normal, por ello, se hace uso de las pruebas paramétricas.
- Si p_valor es inferior a 0,05; la distribución de datos no es normal, por ello, se hace uso de las no prueba paramétricas.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	GI	Sig.
Gestión del desempeño laboral	,411	80	,000
Habilidades blandas	,398	80	,000

Tal como se aprecia en la tabla 8, se observa que p_valor es inferior a 0,05; consecuentemente, en otras palabras, los datos no tienen una distribución normal, lo que da a entender el uso de las estadísticas no paramétricas como es coeficiente de correlación de Rho de Spearman para el contraste de las hipótesis planteadas. Asimismo, la regla decisión el contraste de las hipótesis expone la siguiente condición:

- En caso de que, $p\text{-valor} < 0,05$; aceptar hipótesis alterna (H_a).
- En caso de que, $p\text{-valor} \geq 0,05$; aceptar la hipótesis nula (H_0).

Base de datos de la prueba piloto

		Gestión del desempeño laboral																Habilidades blandas															
ÍTEM		Rendimiento en las tareas				Capacidad laboral				Civismo				Actitud laboral				Autoconciencia				Consciencia de los demás				Manejo de relaciones				Autorregulación			
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
4	Encuesta 1	5	4	3	1	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3
5	Encuesta 2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	2
6	Encuesta 3	5	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	
7	Encuesta 4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
8	Encuesta 5	3	3	2	5	3	3	2	5	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	1	
9	Encuesta 6	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	
10	Encuesta 7	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	5	2	5
11	Encuesta 8	5	3	2	5	3	3	2	1	2	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4
12	Encuesta 9	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	
13	Encuesta 10	3	4	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	5	5	5	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	5	1	2	
14	Encuesta 11	4	4	3	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	2	
15	Encuesta 12	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	2	
16	Encuesta 13	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	1	1	
17	Encuesta 14	4	4	3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	
18	Encuesta 15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	
19	Encuesta 16	4	4	3	3	4	5	3	2	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	
20	Encuesta 17	3	4	5	3	4	5	3	3	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	2	5	4	4	
21	Encuesta 18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	2	1	3	
22	Encuesta 19	3	4	3	5	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	2
23	Encuesta 20	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	3	
24	Encuesta 21	5	4	3	1	4	4	3	2	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	1	1
25	Encuesta 22	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	2	4	5	
26	Encuesta 23	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4
27	Encuesta 24	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	5
28	Encuesta 25	2	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	1	5	2
29	Encuesta 26	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	4	1	
30	Encuesta 27	3	4	3	1	4	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5
31	Encuesta 28	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5
32	Encuesta 29	5	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	4	2	5	5	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	4	2
33	Encuesta 30	5	4	3	5	4	5	3	3	3	3	3	4	2	4	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5
34	Encuesta 31	2	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	4	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	5	1	5	4
35	Encuesta 32	2	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5
36	Encuesta 33	2	4	3	3	5	5	5	2	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
37	Encuesta 34	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5
38	Encuesta 35	5	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	4	4	4
39	Encuesta 36	2	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	5	5
40	Encuesta 37	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	5	5	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	5	1
41	Encuesta 38	4	3	2	5	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	1	4	5

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	
42	Encuesta 39	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	1	2	
43	Encuesta 40	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	5	3	
44	Encuesta 41	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	5	3	
45	Encuesta 42	4	5	5	3	5	4	5	2	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	1	1	5	
46	Encuesta 43	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	
47	Encuesta 44	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	
48	Encuesta 45	4	3	2	5	3	3	2	4	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	1	3	
49	Encuesta 46	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	
50	Encuesta 47	4	3	2	5	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	5	4	5	4	
51	Encuesta 48	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	1	1	3	5	
52	Encuesta 49	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	5	3	
53	Encuesta 50	2	3	2	4	3	3	2	5	2	2	2	4	4	5	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	4	3	
54	Encuesta 51	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	2	
55	Encuesta 52	5	3	2	5	3	3	2	4	2	2	2	3	4	3	5	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	5	5	4	3	
56	Encuesta 53	4	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	
57	Encuesta 54	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	1	
58	Encuesta 55	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	
59	Encuesta 56	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	1	
60	Encuesta 57	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	1	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	2	4	4	
61	Encuesta 58	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	1	2	5	
62	Encuesta 59	5	5	5	1	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	1	2	1	
63	Encuesta 60	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	2
64	Encuesta 61	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	2
65	Encuesta 62	3	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	1	1	
66	Encuesta 63	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	
67	Encuesta 64	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4
68	Encuesta 65	4	4	3	3	3	4	5	3	2	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5
69	Encuesta 66	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	5	5	5	2	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	2	5	4	4	
70	Encuesta 67	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	2	1	3	
71	Encuesta 68	3	4	3	5	3	4	4	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	2	2
72	Encuesta 69	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	3	
73	Encuesta 70	5	4	3	1	3	4	4	3	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	1	1	
74	Encuesta 71	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	2	4	5	
75	Encuesta 72	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	
76	Encuesta 73	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	5	
77	Encuesta 74	2	4	3	4	3	4	5	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	1	5	2	
78	Encuesta 75	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	4	1	1	
79	Encuesta 76	3	4	3	1	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	
80	Encuesta 77	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	
81	Encuesta 78	5	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	4	2	
82	Encuesta 79	5	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	
83	Encuesta 80	2	3	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	5	1	5	4