



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Soft skills y relaciones interpersonales en el personal del
departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del
Callao, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Layten Pazos, Patricia Miluska (orcid.org/0009-0007-6433-5888)

ASESORAS:

Mg. Becerra Castillo, Zoila Paola (orcid.org/0000-0001-9533-5150)

Dra. Diestra Cueva, Elizabeth Teresa (orcid.org/0000-0002-4321-0759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Soft skills y relaciones interpersonales del personal del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao 2024", cuyo autor es LAYTEN PAZOS PATRICIA MILUSKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, 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
BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA DNI: 40144875 ORCID: 0000-0001-9533-5150	Firmado electrónicamente por: ZBECERRA el 04-08- 2024 03:54:58

Código documento Trilce: TRI - 0847259



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LAYTEN PAZOS PATRICIA MILUSKA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Soft skills y relaciones interpersonales del personal del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao 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
PATRICIA MILUSKA LAYTEN PAZOS DNI: 10691814 ORCID: 0009-0007-6433-5888	Firmado electrónicamente por: PLAYTENP el 04-08- 2024 08:45:32

Código documento Trilce: TRI - 0847257

Dedicatoria

A Dios, quien me dio la fortaleza para concluir con mi objetivo, a mi compañero de vida Christian, quien constantemente me brinda su apoyo moral animándome a cumplir mis metas y motivando mis ideales, gracias por comprender mi falta de tiempo en estos meses. A Fabio André, mi hijo quien llenó por completo mi vida e hizo realidad mi sueño más anhelado, gracias por la paciencia durante mis momentos de ausencia, tú representas la mejor y mayor motivación para lograr mis propósitos y eres la fuente principal de mi vida, espero que cada uno de mis logros te impulsen a ir por más siempre. Finalmente, a mi padre José Layten Martel, nada hubiera sido posible sin sus enseñanzas. A todos ellos, esta investigación.

Patricia Layten Pazos

Agradecimiento

A la persona más estudiosa y responsable que conozco en la vida, mi hermano José Félix, tú pusiste en mí ese brote de amor por el estudio, siempre serás mi ejemplo por ser tan juicioso, perseverante, dedicado y estar presto siempre para tu familia. A mis amigas que siempre estaban dispuestas a apoyarme y a compartir sus conocimientos a Juana y en especial a Oriana, a todos ustedes Gracias.

Patricia Layten Pazos

Índice de Contenidos

CARÁTULA	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del/os autor/es	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	16
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Poblacion del Departamento de Terapias Especializadas	18
Tabla 2 Caracterización cruzada de frecuencias y porcentajes de las variables	21
Tabla 3 Caracterización de las dimensiones de variable Soft skills	22
Tabla 4 Caracterización de las dimensiones de variable relaciones interpersonales	23
Tabla 5 Prueba de normalidad	24
Tabla 6 Relación entre la variable Soft skills y relaciones interpersonales	25
Tabla 7 Relación entre Soft skills y comunicación	26
Tabla 8 Relación entre Soft skills y manejo de conflictos	27
Tabla 9 Relación entre Soft skills y trabajo en equipo	28

Resumen

La presente pesquisa se trabajó en base al objetivo de desarrollo sostenible salud y bienestar y tuvo como objetivo de estudio determinar la relación entre las soft skills y relaciones interpersonales en el personal del Departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024. La metodología empleada fue de tipo básica, desarrollada bajo el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y nivel correlacional, la población de estudio estuvo conformada por 81 personales de la salud, y la muestra fue seleccionada por conveniencia. Se incluyó al total la población de profesionales del departamento de terapias, se utilizó la técnica de la encuesta para ambas variables, los instrumentos fueron cuestionarios validados y se encuentran contenidos en la escala de Likert. Los resultados obtenidos ofrecen un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,845* entre ambas variables considerado alto, con una significancia bilateral de 0.000 resultando $p < 0.005$, interpretado como una relación positiva, alta y significativa, además determina que sí existe una relación entre las variables soft skills y relaciones interpersonales. Finalmente se concluye que el personal del departamento de terapias cuenta con soft skills, en tal sentido esto favorecerá significativamente las relaciones interpersonales.

Palabras clave: *Adaptación social, relaciones interpersonales, comunicación, resolución de problemas.*

Abstract

This research was carried out based on the objective of sustainable development of health and well-being and the objective of the study was to determine the relationship between the soft skills and interpersonal relationships of the staff of the therapy department of the Rehabilitation Hospital of Callao, 2024. The methodology used was basic type, developed under the quantitative approach, with a non-experimental, transversal design and correlational level, the study population was made up of 81 health personnel, and the sample was census and included the total population of professionals from the therapy department, the survey technique was used for both variables, the instruments were validated questionnaires and are contained in the Likert scale. The results obtained offer a Spearman's Rho correlation coefficient of .845* between both variables, considered high, with a bilateral significance of 0.000 resulting in $p < 0.005$, interpreted as a positive, high and significant relationship, and also determines that a relationship does exist between the variables soft skills and interpersonal relationships. Finally, it is concluded that the staff of the therapy department has soft skills, in this sense this will significantly favor interpersonal relationships.

Keywords: Social skills, interpersonal relationships, communication, problem solving.

I. INTRODUCCIÓN

Al respecto de la realidad problemática planteada para esta investigación, es de vital interés manifestar que en la actualidad la población dedicada al área de la salud se enfrenta cada día a diversas situaciones de estrés debido a la propia naturaleza de su trabajo. El lidiar constantemente con personas, requiere desarrollar las soft skills para optimizar así las relaciones interpersonales, estas habilidades debieran permitir a todo el personal desempeñarse con éxito en sus actividades diarias, sin embargo esto no ocurre, puesto que en ocasiones el limitado desarrollo de las soft skills perjudica el trato entre los compañeros, ya sea por la falta de empatía, por las dificultades al momento de resolver los conflictos o la pobre comunicación entre el personal. En tal sentido, esto perjudica el trabajo en equipo y la efectividad de la atención.

A nivel internacional la Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura, UNESCO (2022) en un estudio a niños de sexto grado de 16 países, señaló que el 55% manifestó empatía con sus compañeros, el 85% indicó apertura frente a la diversidad y el 74% capacidad para regular sus sentimientos y emociones. Los resultados permiten entender la importancia de educar desde infancia las Soft skills para que en un futuro los profesionales puedan acceder a puestos laborales no solo por sus conocimientos técnicos sino considerando también sus Soft skills, así las entidades podrán realizar una mejor evaluación de los puestos que se requieren ocupar.

Así mismo, en Estados Unidos, la empresa de búsqueda de empleo para la contratación optimizada de talentos, ZipRecruiter (2022) indica que las personas que desarrollan mejor sus Soft Skills, tienen mayor posibilidad de ser contratados y que la comunicación y la de gestión de tiempo son las de mayor demanda, así mismo, el 67% de los seleccionadores eligen a los candidatos con Soft skills a pesar que no tengan experiencia técnica, debido a que en los últimos años estos son los profesionales que se requieren en las instituciones.

Además, en Colombia una investigación sostiene que las relaciones interpersonales son importantes durante la atención en salud; pero, estas no son

potenciadas en las escuelas, en tal sentido, los profesionales de salud tienen nula experiencia al momento de iniciar un trabajo, debiendo construir relaciones con sus pacientes y con sus compañeros de trabajo, sin saber cómo. Por ello deben existir programas educativos que potencien las relaciones interpersonales y las habilidades blandas en las escuelas, para que la vida laboral sea más productiva cuando inicien a trabajar (Rojas, 2022).

A nivel nacional, el Perú en un sondeo sobre las habilidades para el trabajo efectuada por el Banco Interamericano de Desarrollo, BID (2018) determinó que durante la contratación de personal se evidencia una gran problemática debido a que el 47% de las empresas en los últimos años tienen puestos complicados por cubrir ya que el 76% se refieren al desarrollo de las Soft skills, y no todos los candidatos profesionales aplican en esos ítems. Esto representa un problema que afecta la operatividad y la fuerza laboral calificada.

Sumado a ello, el Banco Mundial durante el Foro Económico de Cooperación del Asia Pacífico, BM (2016) ubicó al Perú dentro de los 35 países que no considera a las Soft skills como indispensables para contratar, si en cambio la experiencia, esto repercute directamente en algunas instituciones que evidencian problemas en las relaciones interpersonales de sus trabajadores, además que los jóvenes no califican por que no cuentan con la experiencia suficiente. Finalmente, el 70% de las economías del APEC manifestaron que presentan dificultades para contratar personal con habilidades blandas.

Además, Ramírez (2022) indica que en los ambientes laborales constantemente se establecen relaciones interpersonales entre los trabajadores y colaboradores, por lo que en algún momento durante esta interacción se pueden generar dificultades para resolver los problemas entre los profesionales causando situaciones de estrés, tensión y deterioro en los ambientes laborales y ello ocasiona descontento, problemas laborales e insatisfacción y esto termina en muchas oportunidades afectando el desarrollo de las actividades laborales y por consecuencia la productividad y el cumplimiento de las metas.

A nivel local, en la Provincia Constitucional del Callao ubicamos al Hospital de Rehabilitación, una Institución de Salud en la que se ha observado que el personal profesional de algunos servicios de terapia evidencia problemas en las relaciones interpersonales, las cuales se han ido acrecentando con el tiempo, generando un deterioro progresivo a nivel social entre los miembros del equipo y un clima laboral tenso. Esta situación dificulta el trabajo en equipo ya que durante las actividades cotidianas el personal no se comunica de una manera asertiva ocasionando conflictos que muchas veces no son manejados de manera conveniente. Finalmente, toda esta situación está ocasionando que muchos profesionales comiencen a formar grupos según sus conveniencias, esta es la preocupación principal para la realización del presente estudio.

Teniendo en cuenta lo anterior descrito, se plantea el problema general: ¿Cómo se relacionan las Soft Skills y las relaciones interpersonales en el personal del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024?, Además, los problemas específicos son: ¿Cómo se relacionan las Soft Skills y la comunicación en el personal del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024?, ¿Cómo se relacionan las Soft Skills y el manejo de conflictos en el personal del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024?, ¿Cómo se relacionan las Soft Skills y trabajo en equipo en el personal del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024?.

La actual investigación la justificamos socialmente debido a que estudia la variable Soft Skills que en las últimas décadas ha tomado más significancia sobre todo en el campo de la salud, ya que es la pieza fundamental en las relaciones humanas, identificaremos las dimensiones y los modelos teóricos que serán referentes para establecer la relación de una variable sobre la otra para identificar componentes que repercuten positiva y negativamente en una Institución del Callao.

Respecto a la justificación práctica se basó en la relación de la variable Soft Skills y relaciones interpersonales del personal de salud y su problemática, con la intención de potenciar las Soft Skills y potenciar el programa de mejora continua para ejecutar talleres que involucren el autoconocimiento, el aumento de las competencias personales. Finalmente, la justificación metodológica nos permitirá ejecutar los

objetivos planteados en la presente investigación, el nivel de influencia entre ellas, proponiendo una estrategia que generará un nuevo conocimiento confiable y válido el que servirá para próximas investigaciones.

Luego de describir las motivaciones de la presente investigación, se elabora el objetivo general: Determinar la relación entre las Soft Skills y las relaciones interpersonales del personal en el departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024. Además de los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre las Soft Skills y la comunicación del personal en el departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024, Determinar la relación entre las Soft Skills y el manejo de conflictos del personal en el departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024, Determinar la relación entre las Soft Skills y el trabajo en equipo del personal en el departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024.

Así mismo, se plantea la siguiente hipótesis general: Las Soft Skills se relacionan significativamente con las relaciones interpersonales del personal en el departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024 y, con las siguientes hipótesis específicas: Las Soft Skills se relacionan significativamente con la comunicación del personal en el departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024. Las Soft Skills se relacionan significativamente con el manejo de conflictos del personal en el departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024. Las Soft Skills se relacionan significativamente con el trabajo en equipo del personal en el departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024.

En estudios internacionales, Gallegos (2020), en Ecuador detallo como objetivo comprender la importancia de las Soft Skills en las oficinas, de corte transversal de metodología descriptiva, correlacional recogió información por medio de preguntas a 217 estudiantes, resultando que el 64.5% conoce las soft skills, 35% no conoce, además consideran de importancia al trabajo en equipo 31.2%, resolución de problemas 22.5%, comunicación 20.6%. La investigación concluyó en que las universidades deben desarrollar las Soft Skills porque los estudiantes se convertirán en profesionales y el mercado laboral solicita contar con personal con conocimientos

técnicos, pero sobre todo con Soft Skills. Se evidencia el resultado Alfa de Cronbach un valor de 0.914, lo que formaliza la fiabilidad de la información

En tal sentido, Pinos (2022), en Colombia en su investigación considero de importancia determinar la relación entre las variables Soft Skills y las relaciones interpersonales, el estudio fue de tipología básica y de diseño correlacional simple considerando a una población de 60 personas de las cuales se consignó una muestra de 46 docentes y utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Realizó un instrumento mediante dos cuestionarios cada uno de cada variable. Finalmente concluye que existe una correlación de 0.727^{**} con $p < 0.001$ que indica que las soft skills y las relaciones interpersonales tienen una relación directa y muy significativa.

Al mismo tiempo, Ordoñez (2022), en su estudio de investigación en Cuenca buscó relacionar la consecuencia de aplicar un programa de Soft Skills para potenciar el manejo de los conflictos. La metodología fue cuantitativa y el diseño pre experimental aplicando un pretest y postest a una población de 30 individuos resultando que en el pretest el 93.33% presentó un nivel medio, además el 6.67% mostró un nivel alto, mientras que en el postest el 56.67% correspondió al nivel medio, en tal sentido evidenció un progreso positivo en el nivel alto con 43.33%. Finalmente concluye que aplicar un programa para mejorar las Soft Skills produce un efecto significativo en el manejo de conflictos.

Por otro lado, García (2019), en México realizó una investigación con la finalidad de Determinar la relación entre las habilidades blandas y las relaciones interpersonales e identificar las dimensiones de la variable relaciones interpersonales en los enfermeros. La metodología utilizada fue analítica, transversal y descriptiva aplicando un cuestionario validado en un juicio de expertos con alfa de Cronbach de 0,960 en escala de Likert conteniendo tres dimensiones: trabajo en equipo, manejo de conflictos y comunicación. Se ejecutó en 75 enfermeros, y se recopiló los datos en el programa SSPS mediante una estadística no paramétrica, Chi cuadrada y R de Pearson. Los resultados mostraron que las relaciones interpersonales fueron regulares con una correlación de 0.540 con una $p < 0.005$. Finalmente concluyó, que el personal de enfermería evidencia una correlación moderada entre las variables e estudio.

Así mismo, Cruz (2022), en Guayaquil considero una muestra de 33 profesionales con el objetivo de confeccionar una propuesta de Soft Skills con la finalidad de que las relaciones interpersonales mejoren, este estudio se consideró una metodología de tipo básica descriptiva y no se manipularon las variables por lo que fue no experimental, se confeccionó dos cuestionarios, uno de cada variable con un total de 45 preguntas y 25 ítems respectivamente en escala de Likert. El estudio concluyó respecto a la variable Soft Skills que el 72.7% fue nivel alto, 24.2% fue nivel medio y 3.1% fue de nivel bajo así mismo respecto a las relaciones interpersonales se determinó que 57.6% fue nivel alto, 36.3% Nivel medio y 6.1% nivel bajo en tal sentido se mantienen niveles altos en ambas variables.

A nivel nacional, Cumbay (2021), en su estudio consideró demostrar la relación entre las Soft Skills y las relaciones interpersonales en 70 maestros de una Institución pública. El tipo de diseño fue no experimental dado que no hubo manipulación de variables, además transversal, descriptiva y correlacional de tipo básico de enfoque cuantitativo. Recolectó información mediante cuestionarios y una encuesta al personal docente, y estableció una alta confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach. Obteniendo en la parte descriptiva como resultado que el 52.9% indica relaciones interpersonales regulares, y el 45.7% manifestó regulares Soft Skills. La conclusión del mencionado estudio finaliza indicando una correlación moderada positiva según la prueba de Rho de Spearman ($R=-0,560$; $p < 0,05$). En tal sentido se asumió que existe relación positiva considerable entre las dos variables del estudio.

En ese sentido, De la cruz (2020), considero en su investigación determinar la incidencia de las Soft Skills en las relaciones interpersonales en docentes, el enfoque fue de tipo básica, cuantitativo de método hipotético deductivo, sin manipular ninguna de las variables, es decir no experimental, correlacional causal, aplicó dos cuestionarios uno de Soft Skills y otro de relaciones interpersonales midiendo las dos variables del estudio fueron aplicadas a una muestra de 70 maestros. La respuesta evidencio que las habilidades blandas si inciden significativamente en las relaciones interpersonales lo que implicó que las relaciones interpersonales dependen de las habilidades blandas en un 69.4%, la dimensión Control depende de las Soft Skills en un 50.5% y la dimensión Afecto depende de las Soft Skills en un 47.9%.

Posteriormente, Sánchez (2023) refiere la importancia de demostrar si las Soft Skills influyen en las Relaciones Interpersonales en instituciones de educación, realizó un estudio cuantitativo no experimental, nivel correlacional causal tipo básico y transversal, describió ambas variables y analizó su influencia. Consideró una muestra de 101 maestros estudio no probabilístico, recolectó datos mediante una encuesta en escala de Likert. Finalmente analizó la información por la prueba Pseudo R cuadrado, concluyendo que las Soft Skills influyen en 52.5% frente a la variable Relaciones Interpersonales. Los resultados inferenciales mostraron que mientras más bajas son las habilidades blandas ($Wald = 40.499 > 4$; $sig. = .000 < 0.05$), se predicen que las relaciones Interpersonales serán bajas ($Wald = 41.437 > 4$; $sig. = 0.000 < 0,05$).

Por otro lado, Díaz (2021), refiere la importancia de indicar la relación entre las Soft Skills y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería, considerando un diseño experimental de enfoque cuantitativo aplicativo y nivel descriptivo correlacional para establecer la relación entre ambas variables. Consideró como población a 86 enfermeros determinados mediante un muestreo aleatorio simple y recolectó datos mediante el uso de un cuestionario de 18 preguntas por cada una de las variables. Finalmente utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman $p < 0.05$ y coeficiente de correlación de 0.729. Concluyendo que existe una alta correlación entre ambas variables las Soft Skills y relaciones interpersonales.

A continuación, Álvarez (2021), refiere como principal objetivo para su pesquisa consignar la relación entre la variable Soft Skills versus las relaciones interpersonales (manejo de conflictos), el tipo de investigación fue de nivel descriptivo básico mediante un planteamiento no experimental y de corte transversal cuantitativo. Trabajo con una población de 450 personas los cuales mediante la técnica de encuesta respondieron al cuestionario. Finalizó que existía una correlación entre las Soft Skills y el manejo de los conflictos encontrando una significancia de p valor 0.00 y una relación positiva moderada (Rho de Spearman de 0.687)

En relación a la conceptualización de la variable Soft Skills, según Goleman (1998) refiere que los trabajadores desarrollan dos tipos de habilidades, las Soft Skills y Hard Skills. Considera que las Soft Skills son las experiencias personales y profesionales a lo largo de la vida y las Hard Skills son las que se aprenden a través

de la educación y de la práctica laboral. Además, considera que las habilidades blandas se dividen en dos grandes grupos aquellas que se refieren a sí mismo, entre las que se encuentran la confianza, la motivación, el compromiso etc. y las que se refieren a la interacción con los demás, entre las que se consideran la empatía hacia los demás, el liderazgo, la resolución de conflictos etc.

Según la teoría de autorrealización de Maslow explica que las habilidades blandas son la combinación entre la personalidad, las habilidades sociales, la comunicación y algunas otras formas en las que el individuo es capaz de relacionarse con sus pares de manera efectiva. Las habilidades blandas no son innatas del ser humano son aquellas que se desarrollan y son adquiridas desde la edad temprana con ayuda e intervención de los padres quienes en la primera infancia son los que participan del desarrollo para posteriormente sean reforzadas estas habilidades en las escuelas (López, 2021).

Las Soft Skills se ponen en práctica con la intención de adaptarnos a distintas situaciones durante el transcurso de la vida de manera que nos permitan trabajar en sociedad todos aquellos valores adquiridos como ser empáticos comprensivos todos aquellos rasgos de la personalidad que hemos venido desarrollando desde la infancia en los últimos años ha tomado mayor auge el quién diversas instituciones laborales soliciten personal poseedor de diferentes actitudes y que hayan desarrollado adecuadamente sus habilidades blandas. Es importante resaltar que poseer adecuadas habilidades blandas permite que las personas puedan desenvolverse dentro de una sociedad de manera significativa e interactuar social y emocionante con el resto de personas (Lozano, 2022).

Por otro lado, las Soft Skills son definidas como las herramientas efectivas que todo ser humano debe poseer para regular su estado emocional estas habilidades nos ayudan a poder relacionarnos con otras personas de manera positiva, son conocidas también como habilidades socio emocionales, habilidades interpersonales o habilidades cognitivas, se considera que una persona no debe sólo poseer habilidades cognitivas que le permita encajar dentro de un grupo de personas. las habilidades blandas tienen un origen de más de 30 años atrás e incluso algunos libros como la Biblia o el Corán incluyen mandatos que orientan a mantener ciertos

comportamientos frente al resto de personas con las que nos relacionamos con la intención de mantener una convivencia adecuada (De la Osa, 2021)

En tal sentido, Vásquez (2021) considera que hablar de Soft Skills es referirse de manera equivalente a las habilidades fundamentales de la vida, según lo propuesto por la OMS y la División de Salud Mental en 1994 quienes la definieron como necesarias al momento de interactuar con nuestros pares, además que por intermedio de ellas se puede hacer frente a situaciones diversas que se presenten sean exigentes o desafiantes además, permiten que los seres humanos tomen decisiones asertivas, resuelvan conflictos y tengan un pensamiento creativo, crítico. Añade que reconocer estas emociones en otras personas construye relaciones saludables a nivel mental, físico y emocional.

Basándonos en el dimensionamiento evidenciado por Goleman (1998) respecto a las Soft Skills establece en su primera dimensión a la empatía y la define como la aptitud de experimentar, compartir, y comprender las emociones de otras personas, sobre todo cuando nos ponemos en el lugar de ellas, entendiendo así sus emociones, e incluso hacer ciertos sacrificios por el bienestar del compañero o del grupo con el propósito de ejecutar las metas sugeridas. En el mundo global la empatía se ha vuelto imprescindible, sobre todo el relacionarse de manera asertiva con sus pares, desempeña un rol importante creando y transformando la realidad para entender los problemas desde diferentes ángulos y así lograr resolverlos (Rodríguez-Saltos, 2022). Finalmente, Miranda (2021) refiere que la empatía es un proceso en el cual el ser humano se identifica con otras personas, reconociendo así la existencia de sus pares en el contexto emocional de comprender las experiencias que vive el otro sean negativas o positivas.

En base a la segunda dimensión conciencia de sí mismo, Goleman (1998) determina que es la capacidad de poder tener en cuenta nuestros sentimientos y evitar que estos no desborden es una de las bases fundamentales y que mientras más conozcamos nuestros objetivos y valores tendremos claro el camino de nuestro autoconocimiento. Así mismo, Reverté (2019) refiere que la autoconciencia resulta ser un componente importante dentro de las habilidades blandas, es la forma en como nos conocemos nosotros mismos respecto a nuestras fortalezas, emociones,

debilidades etc. Quienes más desarrollan la autoconciencia ven con optimismo y son honestos consigo mismos teniendo claro sus valores y objetivos, además reconocen sus sentimientos y cómo ello afecta al resto de personas.

En tal sentido, Buitrago (2021) establece que cada persona se define a sí mismo en base a sus características para diferenciarse con los demás, considera que las emociones y sus cualidades son aquellos indicadores que les permite tener una visión de los que son y lo que proyectan, además es importante considerar que todo ello se va formando desde la niñez y se va fortaleciendo con el pasar del tiempo.

En la tercera dimensión encontramos a la autorregulación, Goleman (1998) indica que es la capacidad de poder auto controlarse frente a situaciones complicadas y estresantes pudiendo así adaptarnos a los cambios, es poder manejar situaciones críticas y calmarnos para finalmente lograr superar las dificultades que se nos presenten. En tal sentido, Vera (2022), refiere que la autorregulación es la capacidad de lidiar con nuestras emociones reduciendo el impacto generado por algún problema, los estímulos emocionales adecuados generan conductas adecuadas y positivas en cualesquiera que sean los momentos de la vida diaria.

Además, la autorregulación afirma es la capacidad de encauzar la propia conducta en el sentido adecuado siendo flexible y moderadas frente a diversas situaciones, pudiendo ser positivas o negativas, durante esta fase se desarrollan procesos indispensables que controlan nuestras conductas de forma voluntaria y este inicia en edades tempranas (Solís, 2023). Al respecto, de la cuarta dimensión Motivación, Goleman (1998) considera que las personas aprenden más cuando se encuentran motivadas, al punto que generan objetivos a partir de ello, además considera que los logros nos impulsan a mejorar, nos orientan para el cumplimiento de las metas y nos hace aprovechar las oportunidades y los contratiempos, además brinda a los seres humanos la oportunidad de enfocar su intereses avizorando la obtención de un resultado a futuro que favorezca alcanzar sus sueños.

Posteriormente, Santander (2022) afirma que la motivación está íntimamente ligada al proceso de enseñanza ya que este no puede finalizar positivamente sin un empuje adicional encauzado en las necesidades, apreciaciones, vivencias e ilusiones

personales que cada individuo ostenta y que están relacionados con sus metas, anhelos y objetivos en la vida buscando el éxito, se debe agregar que la motivación se da mediante un proceso cognoscitivo interno, es una especie de energía intensa por satisfacer ciertas necesidades que consideran primordiales y que obedecen en su mayoría a un sistema de valores y creencias personales estas nacen del interior de la propia persona y responde a elementos tales como el entusiasmo, la tenacidad, la confianza, la resistencia y el optimismo (Bayser, 2022).

Finalmente encontramos a la quinta dimensión identificada como habilidades sociales, Goleman (1998) refiere que si logramos manejar adecuadamente nuestras emociones nuestras relaciones sociales serán adecuadas, además señala que los seres humanos son seres sociales por naturaleza lo que nos da capacidad de inspirar a los demás de persuadir y dirigir equipos adecuadamente. En segunda instancia tenemos a Tolentino (2020) menciona que las habilidades sociales en gran parte dependen de los estímulos que se presentan en el exterior, mientras más estímulos existan, más se desarrollaran las habilidades sociales y es por ello que El autor sugiere que en la escuela se debe iniciar a comunicar sentimientos ideas y emociones para aprender a relacionarse.

El niño debe aprender por medio de la interacción social ya que así irá adquiriendo habilidades sociales. Finalmente se considera que un niño aprende habilidades sociales, con su familia, especialmente de sus padres, quienes son los primeros referentes en moldear los aspectos sociales y emocionales del menor sobre todo cuando existe un adecuado clima familiar que establecerá la capacidad de adaptación psicosocial (Lara, 2023)

Respecto a la conceptualización de la variable Relaciones interpersonales, Cordero (2019), indica que las relaciones interpersonales surgen de la intercomunicación de un grupo de personas, las cuales trabajan en la misma institución. Estas constantemente influyen y cumplen un trabajo fundamental en cuanto al clima laboral y la cultura organizacional, los problemas que surjan en torno a las relaciones interpersonales pueden afectar la organización es por ello que constantemente se debería desarrollar capacitaciones y estudios que fortalezcan las relaciones interpersonales.

En tal sentido, Castelo (2021) indica que las relaciones interpersonales se inician cuando dos seres humanos interactúan entre sí y crean relaciones de amistad y reciprocidad, además cuando los profesionales de la salud se tratan con respeto, empatía, confianza y cordialidad estas relaciones siempre forman una conexión de mutuo beneficio donde una manifiesta preocupación y espera que la otra eventualmente manifieste lo mismo. Están vinculados los sentimientos y las emociones, Además, todo ello repercutirá positivamente en los estados de salud mental del personal asistencial.

Además, en el ámbito laboral, las relaciones son cooperativas con la intención de que resulten metas y objetivos y trabajo en equipo, estas interacciones generan un medio eficaz para una adecuada comunicación entre sus miembros. Los trabajadores forman espontáneamente grupos pequeños de trabajo en los que los une características similares y que está influenciada por las relaciones interpersonales que manejan dentro del equipo y que las condiciones ambientales y de infraestructura tiene una influencia directamente proporcional a la productividad y en la actitud del trabajador, es por ello que las relaciones interpersonales son de gran importancia para la vida y convivencia sana (Castro, 2021).

Así mismo, Motta (2021) refiere que los cimientos más importantes de las relaciones entre los individuos es la forma en cómo se comunican. Constantemente el personal de salud interactúa con sus pares con el propósito de proporcionar una atención al paciente, las relaciones interpersonales pueden darse en la familia, el trabajo, y en la escuela en una gran variedad de situaciones y es la base de los grupos sociales. Cuando estas relaciones son malas afectan completamente la tranquilidad laboral y se evidencia un ambiente tenso y ello se refleja en cómo se brinda la atención al paciente, es por ello que el personal de salud debe asegurarse de contar con un ambiente armónico humanizado que favorezca la atención que se brinda al usuario, caso contrario, esto influenciará negativamente en los servicios que ejecutan las instituciones de salud y sobre todo en las metas trazadas.

Por consiguiente, las relaciones humanas que se dan en los ambientes laborales en algunos casos suelen ser positivas pero en otros casos son negativas debido a que existen factores externos que pueden limitar estas relaciones por ello

es importante desarrollar habilidades y una adecuada calidad en la relación entre el personal sobre todo en la comunicación, la resiliencia y la empatía ya que la intención es contar con profesionales que se manejan en base a la ética y a la buena relación con sus pares y en constante reflexión sobre los tratos que brindan a sus compañeros y a sus usuarios. Se consideran dos tipos de relaciones interpersonales, las positivas que se dan en un ambiente sano de amistad y cordialidad aquí las personas solucionan problemas, bajan tensiones y stress, mientras que las negativas son aquellas que evidencian una falta de salud a nivel mental, (Zambrano, 2022)

Para la presente investigación, Cordero (2019) es el autor principal de la variable relaciones interpersonales basándonos en su dimensionamiento establece en su primera dimensión a la Comunicación entre los individuos, esta se da de diversas formas e implica a más de una persona para generar el proceso comunicativo considerando la comunicación verbal y la no verbal ambas por su naturaleza son de aspecto social y puede ser involuntaria o consiente.

Al mismo tiempo, Petrone (2021) Indica que la comunicación es necesaria y promueve la adaptación la comprensión y motiva a los trabajadores a participar dentro de una cultura organizacional, a su vez facilita la percepción de los trabajadores y lo relaciona con el clima laboral contribuyendo al cumplimiento de las metas, sin embargo, debe tenerse en cuenta que se debe fortalecer los vínculos entre los empleados a fin de mantener una comunicación fluida.

De modo similar, Estévez (2021) sostiene que los profesionales asistenciales requieren saber comunicar ya que este es el cimiento fundamental para entablar las relaciones entre los compañeros, las habilidades de comunicación verbal y no verbal deberían ser consideradas como parte de la enseñanza en las profesiones de la salud porque son parte de las herramientas para la comprensión de los diagnósticos, la toma de decisiones y la información de buenas y/o noticias negativas relacionadas a la situación de salud de los pacientes.

Respecto al segundo dimensionamiento de nuestro autor base, Cordero (2019) considera al Manejo de conflictos, como situaciones que acontecen en la vida diaria profesional, familiar o social entendiéndose que el personal de salud trabaja con

pacientes que pueden verse perjudicados en su atención frente a determinados conflictos entre el personal se debería promover la conciliación, mediación para que las diferencias que generaron el conflictos no interfieran en la productividad y no generen estrés que afecte el entorno biopsicosocial del profesional y por ende el de la institución.

En segundo lugar, García (2023) señala que el conflicto es una situación problemática que ocurre dentro de un entorno profesional y manejar estos conflictos significa hacer frente a la situación a través de una capacidad y habilidad innovadora valorando la calidad y cantidad de toda la información, analizando y buscando la mejor solución y posibilidad de manejar de manera satisfactoria los momentos difíciles de frustración y de tensión entendiéndose como una experiencia y proceso de aprendizaje y analizando desde un punto de vista resolutivo y en búsqueda de soluciones.

Así mismo Santos et al. (2022), considera que se debe manejar los conflictos de manera positiva sobre todo cuando se quiere conseguir una adecuada comunicación entre los trabajadores. El personal de salud debería contar con estructuras que ayuden a enfrentar las circunstancias de conflicto que puedan ocurrir dentro del trabajo y darse cuenta cuando está por surgir o iniciar un conflicto para manejarlo de la manera más asertiva con intención de establecer un diálogo positivo para que los implicados se sientan conforme con la resolución de la situación.

Respecto al tercer dimensionamiento considerado en la investigación de Cordero (2019) se encuentra el trabajo en equipo el cual indica labores que incluyen a más de una persona, reconociendo la labor de cada uno de los miembros del equipo. Según manifiesta, Paravic (2021) añade que el trabajo en equipo tiene como finalidad sumar fuerzas conocimientos y actitudes de los diferentes integrantes del grupo trabajando en armonía empatía y colaboración para concluir con una adecuada toma de decisiones y que exista un líder que conduzca las acciones generando ánimo y creatividad permitiendo la retroalimentación para finalmente lograr los objetivos beneficiando al paciente.

En tal sentido, el trabajo en equipo es considerado como aquel que produce resultados positivos en un periodo de tiempo mínimo, buscando constantemente satisfacer a los usuarios por encima de las situaciones personales, cada miembro del equipo conoce su función y rol a desarrollar y lo cumple en el periodo de tiempo indicado sintiéndose responsables de brindar un servicio de calidad oportuno. (Cervantes, 2020)

Finalmente, las soft skills son de gran importancia para el desarrollo de la vida del individuo ya que son el conjunto de aptitudes y destrezas que regulan el estado emocional de las personas, se espera que estas sean adecuadas y positivas y con ello permitan las relaciones interpersonales. Cuando laboramos, mantenemos una relación con los compañeros de trabajo, si no logramos tener la capacidad de desarrollar nuestras soft skills no estaríamos adaptados para el empleo, ya que en consecuencia se generaría un clima de trabajo tenso, que poco a poco va a deteriorar la comunicación, el trabajo en equipo y será difícil de resolver.

Algunos autores refieren que las habilidades blandas pueden entrenarse, sin embargo, también reconocen que son mucho más difíciles cuando las personas no las tienen de modo natural, trabajar en ellas implica un gran compromiso si se quiere llegar a buenos resultados.

Frente a todo lo expuesto es importante resaltar que para ampliar el conocimiento se requiere de un trabajo sistemático, y este a su vez implica analizar, evaluar y recopilar información respecto a una problemática que se desea conocer. A través de métodos científicos que se basan en la observación de la realidad, utilizamos instrumentos confiables que serán interpretados luego mediante teorías que iremos estableciendo. El objetivo es obtener conclusiones válidas y generar nuevo conocimiento o confirmar el ya existente.

II. METODOLOGÍA

La presente investigación, se determinó que es de tipo básico, ya que tiene como objetivo incrementar los conocimientos ya existentes de un determinado problema, buscando un progreso científico y la ampliación de conocimientos, para compilar datos destinados a la exploración del saber, de tal forma que se conozcan características y propiedades que nos brinden información con la que se ejecuten análisis estadísticos para inferir en conclusiones que generen nuevas hipótesis y nuevas teorías. (Fainete, 2023)

Respecto al enfoque se consideró para ello el cuantitativo, porque recopila de manera sistemática datos que serán cuantificados mediante un sistema analítico basado en técnicas estadísticas que analizan la información de manera numérica y responderán preguntas para probar nuestra hipótesis (Maldonado, 2023).

En tal sentido, podemos afirmar que el diseño es no experimental, ya que no se buscó cambiar o manipular las variables del estudio, y solo se describió el fenómeno partiendo de una realidad. El objetivo es estudiar los casos tal y como suceden en su entorno natural evitando alterar las respuestas, ya que lo que se busca es analizar los resultados del fenómeno como vienen aconteciendo. (Serna, 2024).

Así mismo, mencionar que la presente investigación es de corte transversal y de nivel correlacional porque describe la relación que se presenta entre nuestras dos variables de estudio, además la recolección de los datos estadísticos, así como su medición serán realizados en un tiempo determinado, es decir, no existen más periodos de seguimiento del evento de interés (Vizcaíno, 2023).

Según refiere, Goleman (1998) las soft skills son las experiencias personales y profesionales que se aprenden en el transcurrir de los años, considera que se dividen en dos grupos aquellas que se refieren a uno mismo como la confianza, la motivación, el compromiso etc. y las que se refieren a la interacción con los demás, como la empatía hacia los demás, el liderazgo, la resolución de conflictos etc. Esta variable será operacionalizada por medio de un cuestionario denominado habilidades blandas del autor Alcas (2021) la escala de medición es ordinal, politómica tipo

Likert con cinco elecciones de respuesta: nunca, sólo unas pocas veces, algunas veces, la mayoría de las veces y siempre. La confiabilidad de este cuestionario se logró con el Alfa de Cronbach de valor 0,890 y la validez se realizó con tres expertos.

Basados en lo anterior descrito, se consideraron cinco dimensiones, la primera dimensión empatía con sus respectivos indicadores, comprensión de los demás, orientación hacia el servicio, aprovechamiento de la adversidad, la segunda dimensión conciencia de sí mismo con sus indicadores, manejo de emociones, valoración positiva de uno mismo, confianza de uno mismo, la tercera dimensión autorregulación con sus respectivos indicadores, autocontrol, confiabilidad, integridad, adaptabilidad, innovación, la cuarta dimensión motivación con sus indicadores motivación al logro, compromiso, optimismo y finalmente la quinta dimensión habilidades sociales con sus dimensiones, cortesía, orientación al cliente, evitar conflictos de las cuales derivaron 27 pregunta en se utilizaron en el cuestionario de la presente investigación.

Al respecto de la variable relaciones interpersonales, Cordero (2019), indica que surgen de la interacción de dos o más personas las cuales trabajan en la misma institución. Estas constantemente influyen y mantienen un papel preponderante en el clima laboral y la cultura organizacional, los problemas que surjan en torno a las relaciones interpersonales pueden afectar la organización, es por ello que constantemente se debería desarrollar capacitaciones y estudios que fortalezcan las relaciones interpersonales.

En tal sentido esta variable será operada por medio de un cuestionario denominado relaciones interpersonales del autor Grande (2021) la escala de medición es ordinal, politómica tipo Likert con cinco alternativas de respuesta nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Se rige en base a tres categorías: mala ≤ 30 regular de 31 a 48 y buena de 49 a 65 puntos. La confianza de este cuestionario se alcanzó con el Alfa de Cronbach de valor 0,895 y la validez se realizó con tres expertos.

Por consiguiente, se consideraron tres dimensiones, la primera dimensión comunicación con sus respectivos indicadores, interacción, flujo de información,

canales formales, comportamiento, la segunda dimensión manejo de conflictos con sus indicadores, empatía, respeto, tolerancia, adaptabilidad y la tercera dimensión trabajo en equipo con sus respectivos indicadores, compañerismo, reconocimiento, apoyo y conciliación del trabajo de las cuales derivaron 13 preguntas en se utilizaron en el cuestionario de esta pesquisa.

Respecto a la población, Arias (2021) la definió como la agrupación total de individuos con características en común, que son sujetos de un estudio y más allá de ser un conjunto numérico es una entidad con estructura. Este estudio contó con una población conformada por 82 personales del departamento de terapias especializadas del Hospital de Rehabilitación del Callao que en su mayoría realizan labores asistenciales.

Tabla 1

Población conformada por el personal del departamento de terapias especializadas del Hospital de Rehabilitación del Callao.

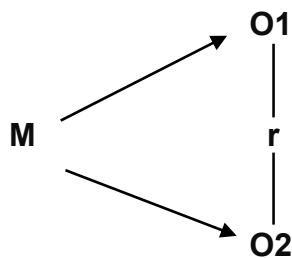
Servicios	Cantidad de personal de salud que realiza atención de terapias
Terapia Física	38
Terapia de Lenguaje	14
Terapia Ocupacional	8
Técnicos de terapia	21
Asistente administrativo	1
TOTAL	82

Los criterios de inclusión que se consideraron en la presente pesquisa fueron todos aquellos trabajadores asistenciales profesionales y técnicos del departamento de terapias especializadas del Hospital de Rehabilitación del Callao que deseen participar voluntariamente del estudio, bajo cualquier régimen laboral sin ninguna coacción. Además, de considerar como criterio de exclusión a todo aquel personal que no realiza actividad asistencial y se dedica exclusivamente a la labor administrativa, así como también al personal que se encontrara de vacaciones programadas o permisos al momento de la recolección de datos.

Por otro lado, Hernández et al. (2018) Indica que cuando se decide seleccionar una muestra, esta se sostiene en la naturaleza específica de la investigación, en el presente estudio se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia donde las personas que participaron fueron seleccionadas por que era conveniente, disponible y además respondía a la investigación, en tal sentido la muestra de la presente pesquisa está conformada por 81 personales asistenciales del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao.

Figura 1:

Diagrama de diseño de investigación



M: Personal del Departamento de terapias.

O1: Habilidades blandas

r: Relación

O2: Relaciones interpersonales

Respecto de la técnica que se empleó para esta investigación tenemos a la encuesta, la cual funge como un método de recolección de información y compendia todos los datos que pudieran recolectarse. Este método es uno de los más utilizados debido a que su credibilidad y/o confiabilidad es cada vez más certera (Cedeño, 2023). En tal sentido, para la presente investigación utilizaremos para recopilar la información la técnica antes mencionada con la finalidad de que las personas encuestadas puedan expresar con igualdad de condiciones sus respuestas evitando opiniones que puedan ser influenciadas en la investigación.

Utilizaremos el “Cuestionario para medir las habilidades blandas” el cual incluye 27 preguntas el cual fue elaborado por Alcas (2021) y al no haberse realizado cambios no ha pasado por el proceso de validez mediante el juicio de expertos; sin

embargo, se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach para verificar su confiabilidad obteniendo los valores 0,890, así mismo se utilizara el “Cuestionario para medir las relaciones interpersonales” el que consta de 13 preguntas el cual fue elaborado por Grande (2021) y al no haberse realizado cambios no ha pasado por el proceso de validez mediante el juicio de expertos; sin embargo, se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach para verificar su confiabilidad obteniendo los valores 0,895. Se aplicó una prueba piloto a 20 participantes obteniendo el valor Alfa de Cronbach 0.972 para el primer instrumento, mientras 0.962 para el segundo, siendo considerados como altamente confiables.

Una vez recopilada la información que se obtuvo de la aplicación de los cuestionarios, se ingresó en una sábana de cálculo de Excel para procesarlo en forma de porcentajes y frecuencias, esto nos ayudó a realizar nuestro análisis descriptivo con el objetivo de mejorar la comprensión de los resultados. Posterior a ello se aplicará la prueba estadística (SPSS) para procesar los datos de ambas variables y realizar nuestro análisis inferencial para contrastar las hipótesis planteadas en esta investigación y determinar los resultados que permitirán llegar a conclusiones generales. Para ello se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman y se determinaron los grados de correlación entre soft skills y relaciones interpersonales.

Este informe de investigación considero los aspectos éticos en conformidad con el Código de Ética de Investigación de la UCV. Se incluirá la autonomía, la no maleficencia y la justicia, los cuales se aplicaron desde el inicio de la investigación. En lo que respecta al principio de autonomía, todos los colaboradores que participaron en el estudio tuvieron igualdad de oportunidades para tomar decisiones sobre su participación. En cuanto al principio de no maleficencia, se protegió la integridad física y psicológica de los colaboradores involucrados en la investigación. Por último, en relación al principio de justicia, se garantizó un trato equitativo y justo para todos los colaboradores.

III. RESULTADOS

Se realizó la aplicación de los cuestionarios de soft skills y relaciones interpersonales, con el objetivo de procesarlos estadísticamente y obtener resultados descriptivos respecto a los porcentajes y frecuencias.

Tabla 2

Caracterización cruzada de frecuencias y porcentajes de las variables Soft skills y relaciones interpersonales en el personal de salud del Hospital de Rehabilitación del Callao 2024.

Niveles	Soft skills Frecuencia (f)	Soft skills Porcentaje (%)	Relaciones interpersonales Frecuencia (f)	Relaciones interpersonales Porcentaje (%)
Bajo	0	0,0%	0	0.00%
Medio	10	12,0%	11	14.00%
Alto	71	88,0%	70	86.00%
Total	81	100,0	81	100,0%

Al respecto de la variable Soft skills, los hallazgos obtenidos en la muestra, evidencian que no existen profesionales en el nivel bajo de Soft skills ni de relaciones interpersonales en la institución, además el 12% manifestó que existe un nivel medio de Soft skills las cuales se traducen en representación de 10 participantes. Así mismo, respecto a la variable relaciones interpersonales; los hallazgos obtenidos en la muestra, evidencian que el 14% manifestó que existe un nivel medio de relaciones interpersonales los cuales se traducen en representación de 11 participantes.

Por consiguiente, 71 participantes señalaron poseer un nivel “alto”, de Soft skills representando el 88,0% de la muestra, además respecto a las relaciones interpersonales el 86% de participantes indicaron que cuentan con un nivel “alto” y ello se refleja en 70 colaboradores, podemos interpretar entonces que si se desarrollan las soft skills en el personal del departamento de terapias se obtendrán relaciones interpersonales adecuadas y si se siguen potenciando se incrementará aún más en el tiempo.

Tabla 3

Caracterización de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Soft skills en el personal de salud del Hospital de Rehabilitación del Callao 2024.

Niveles	Empatía		Conciencia de sí mismo		Autorregulación		Motivación		Habilidades sociales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Medio	11	14,0	15	19,0	8	10,0	14	17,0	8	10,0
Alto	70	86,0	66	81,0	73	90,0	67	83,0	73	90,0
Total	81	100,0	81	100	81	100,0	81	100,0	81	100,0

En referencia a las dimensiones de la primera variable Soft skills, observamos en los hallazgos obtenidos de la muestra; que en su mayoría los encuestados identifican y evidencian un comportamiento que fluctúa entre el 80 y 90% correspondiente al nivel “alto” en todas las dimensiones. Ello significa que las habilidades sociales y la autorregulación son soft skills que tienen mayor predominancia durante el desarrollo de las relaciones interpersonales.

Así mismo, podemos detallar que la percepción de los participantes que se encuentran en un nivel medio representa el 10 y 20% de la muestra en todas las dimensiones de la variable soft skills.

Finalmente; ningún individuo de la muestra se identifica en el nivel bajo, por lo que el valor es 0, y podemos concluir que algunos participantes de la muestra aún requieren trabajar ciertas dimensiones de las Soft skills, en tal razón en la tabla identificamos cuales son las áreas cruciales en las cuales debemos interferir, todo ello en beneficio de mejorar las relaciones interpersonales entre los profesionales de la institución.

Tabla 4

Caracterización de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Relaciones interpersonales en el personal de salud del Hospital de Rehabilitación del Callao 2024.

Niveles	Comunicación		Manejo de conflictos		Trabajo en equipo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
<i>Bajo</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Medio</i>	15	19,0	12	15,0	11	14,0
<i>Alto</i>	66	81,0	69	85,0	70	86,0
<i>Total</i>	81	100,0	81	100,0	81	100,0

En referencia a las dimensiones de la segunda variable Relaciones interpersonales, los hallazgos obtenidos en la muestra; evidencian que en su mayoría los encuestados se identifican con un comportamiento que fluctúa entre el 80 y 90% correspondiente al nivel “alto” lo cual significa que, si se desarrollan las habilidades blandas en el personal del departamento de terapias, repercutirá en un mejor trabajo en equipo y un adecuado manejo durante los conflictos que se presenten en la institución. Así mismo, podemos detallar que en los niveles “media” la percepción de la muestra, manifiesta un porcentaje que se encuentra alrededor del 10 y 20%.

Finalmente, ningún individuo de la muestra se identifica en el nivel bajo, por lo que el valor es 0, y podemos concluir que algunos personales asistenciales de la institución no tiene relaciones interpersonales adecuados con sus compañeros de trabajo, por lo que se necesita fortalecer ciertas dimensiones, en tal razón identificamos en la tabla cuales son las áreas cruciales las cuáles debemos trabajar, todo ello en beneficio de mejorar la manera en cómo los profesionales de la institución se relacionan.

Posterior a la descripción de los datos analizados se ejecutó la prueba de normalidad para constatar la veracidad de las hipótesis que se plantearon en el estudio, se ejecutó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov^a, debido a que la muestra con la que se propuso trabajar era mayor de 50.

Tabla 5

Prueba de normalidad.

	Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Soft skills	,228	81	0,001
Relaciones interpersonales	,206	81	0,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Luego del procesamiento estadístico se refleja la distribución anormal, nos indica que nuestras variables planteadas para el presente estudio alcanzaron una significancia de 0,001 inferior a $p < 0,005$ esto significa que existe una correlación significativa, concluyendo que en las variables no existe una distribución normal de los datos.

Finalmente, para analizar los objetivos del presente estudio; tanto el objetivo general como los objetivos específicos, corresponde aplicar en la pesquisa la Rho de Spearman.

En el análisis de la estadística inferencial, después de realizar el procesamiento estadístico de las variables y las dimensiones del estudio consideradas en los objetivos, se ejecuta la prueba de Rho de Spearman y podemos detallar lo siguiente:

Tabla 6

Relación entre la variable Soft skills y relaciones interpersonales

Prueba estadística	VARIABLES	Coeficientes	Soft skills	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Soft skills	Coeficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	81	81
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	81	81

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Se observa que la correlación entre las variables Soft Skills y relaciones interpersonales, arrojo una correlación de 0,845 interpretándose que existe una relación positiva alta entre las variables de estudio con un valor de significancia proporcional a 0 es decir $p < 0.005$ razón por la cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Finalmente podemos concluir que el personal del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, se encuentra en un nivel alto de habilidades blandas y un nivel alto en relaciones interpersonales, evidenciando que, si las habilidades blandas mejoran, las relaciones interpersonales también mejorarían en el mismo sentido y viceversa.

Tabla 7*Relación entre la variable Soft skills y la dimensión Comunicación*

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Soft skills	Comunicación
Rho de Spearman	Soft skills	Coeficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	81	81
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	81	81

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Se observa que la correlación entre la variables Soft Skills y la dimensión comunicación, arroja una correlación de 0,816 interpretándose que existe una relación positiva alta entre la variable de estudio y la dimensión, con un valor de significancia proporcional a 0 es decir $p < 0.005$ razón por la cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Finalmente podemos concluir que el personal del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, se encuentra en un nivel alto de habilidades blandas y un nivel alto en comunicación, evidenciando que, si las habilidades blandas mejoran, la comunicación también mejoraría en el mismo sentido y viceversa.

Tabla 8*Relación entre la variable Soft skills y la dimensión Manejo de conflictos*

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Soft skills	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Soft skills	Coeficiente de correlación	1,000	,836**
		Sig. (bilateral)		0,000
	Manejo de conflictos	N	81	81
		Coeficiente de correlación	,836**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	81	81

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Se observa que la correlación entre la variables Soft Skills y la dimensión manejo de conflictos, arrojó una correlación de 0,836 interpretándose que existe una relación positiva alta entre la variable de estudio y la dimensión, con un valor de significancia proporcional a 0 es decir $p < 0.005$ razón por la cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Finalmente podemos concluir que el personal del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, se encuentra en un nivel alto de habilidades blandas y un nivel alto en manejo de conflictos, evidenciando que, si las habilidades blandas mejoran, el manejo de conflictos también mejoraría en el mismo sentido y viceversa.

Tabla 9*Relación entre la variable Soft skills y la dimensión Trabajo en equipo*

Prueba estadística	VARIABLES	Coeficientes	Soft skills	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Soft skills	Coeficiente de correlación	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)		0,000
	Trabajo en equipo	N	81	81
		Coeficiente de correlación	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	81	81

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

Se observa que la correlación entre la variables Soft Skills y la dimensión trabajo en equipo, arrojo una correlación de 0,848 interpretándose que existe una relación positiva alta entre la variable de estudio y la dimensión, con un valor de significancia proporcional a 0 es decir $p < 0.005$ razón por la cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Finalmente podemos concluir que el personal del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, se encuentra en un nivel alto de habilidades blandas y un nivel alto en trabajo en equipo, evidenciando que, si las habilidades blandas mejoran, el trabajo en equipo también mejoraría en el mismo sentido y viceversa.

IV. DISCUSIÓN

Luego de culminar los análisis estadísticos y la interpretación de los mismos, procederemos a realizar la comparativa de los resultados obtenidos con lo recopilado en el marco teórico considerando los antecedentes internacionales, nacionales y locales. Al respecto de la primera variable Soft skills se evidenció una gran cantidad de la muestra en el nivel alto, reflejando un 88%, seguido del nivel medio con el 12%; números que demuestran que la mayoría de la muestra cuenta con soft skills, y ello favorece significativamente sus relaciones interpersonales. Sin embargo, aún existen encuestados que han percibido el nivel medio y que podría generar a largo plazo que el resto de la población cambie la perspectiva.

Estos resultados descriptivos, han sido muy similares a los obtenidos por Cruz (2022), quien en Guayaquil trabajó con una muestra de 33 adultos con discapacidad con el objetivo de elaborar una propuesta de soft skills para mejorar las relaciones interpersonales, en su estudio evidenció un nivel alto respecto a la variable Soft Skills que indicó un porcentaje de 72.7%, un nivel medio de 24.2% y un nivel bajo de 3.1%. Así mismo respecto a las relaciones interpersonales determinó que el 57.6% fue nivel alto, 36.3% Nivel medio y 6.1% nivel bajo en tal sentido se mantienen niveles altos en ambas variables. Frente a ello podemos afirmar que las variables están íntimamente relacionadas y que el desarrollar una de ellas impacta de manera directa y significativa sobre la otra variable.

Respecto a los resultados a la correlación entre las variables soft skills y relaciones interpersonales, la presente investigación demostró la existencia de la relación entre ellas obteniendo un Rho de Spearman, que evidenció un valor de 0,845 y significancia proporcional a 0 es decir $p < 0.005$; razón por la cual se interpreta una relación positiva alta entre las variables de estudio, concluyendo que si se continúan desarrollando las soft skills en el personal del departamento de terapia las relaciones interpersonales serían más fluidas permitiendo que el personal se desenvuelva asertivamente frente a las diversas situaciones que se presenten.

Con los resultados de la estadística inferencial se cumple el objetivo general de la pesquisa que fue determinar la relación entre las Soft skills y las relaciones

interpersonales, objetivo que coincidió con el estudio de Pinos (2022), que evidencio que existió una correlación de 0.727^{**} con $p < 0.001$ en los docentes de una Institución educativa en Ecuador. Concluyendo que las habilidades blandas y las relaciones interpersonales tienen una relación directa, alta y muy significativa, corroborando así la importancia de las soft skills en el entorno laboral debido a la constante necesidad del personal de relacionarse entre sí.

Así mismo en el estudio de Díaz (2021), el autor consideró importante determinar la relación entre las soft skills y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería. Conto con una población de 86 enfermeros y utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman arrojando un coeficiente de correlación de 0.729 $p < 0.05$. Concluyendo así, que existe una alta correlación entre ambas variables, tal y como lo evidencia nuestra investigación que emitió resultados similares, por lo que podríamos resaltar que mientras más desarrolladas se encuentren las soft skills en las personas, más oportunidades tendrán de relacionarse adecuadamente.

Respecto al primer objetivo específico del presente estudio se busco determinar la relación entre las soft skills y la comunicación del personal del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, en tal sentido Cordero (2019) manifestó que la comunicación entre los individuos, se da de diversas formas e implica a más de una persona para generar el proceso comunicativo, considera a la comunicación verbal y la no verbal y ambas por su naturaleza indica son de aspecto social y pueden ser involuntaria o consiente, es por ello que esta tan ligada a las soft skills y ello se puede observar en los resultados obtenidos que evidencian un porcentaje alto, equivalente al 81%, respecto a la dimensión comunicación y un Rho de Spearman, que arrojó una correlación con un valor de $0,816$ y significancia proporcional a 0 es decir $p < 0.005$; razón por la cual, se interpreta una relación positiva alta entre la variable soft skills y la dimensión comunicación.

Estos resultados coinciden con los vertidos por Cruz (2022) que en sus resultados descriptivos evidenció un nivel alto 78% respecto a la comunicación y 21.2% en el nivel medio. Así mismo, coinciden con el estudio de Gallegos (2020) que reflejo un 64.5% respecto al conocimiento de las Soft Skills, y 35% respecto a los que

no la conocen, y de acuerdo al grado de importancia, su muestra valoró a la comunicación en el tercer lugar de relevancia con 21.6%, a pesar de que en el ámbito laboral son imprescindibles para la toma de decisiones entre los estudiantes de su muestra no existió un consenso, tal como sucedió en la presente investigación que no valoró a la comunicación como una habilidad relevante frente a las otras dimensiones del estudio.

Cuando una persona se conoce a sí mismo y domina sus emociones, tendrá las habilidades para poder direccionar los sentimientos de los demás, con ello podrá lograr que trabajen hacia el logro de las metas, en favor de las metas que desea alcanzar. Además, el dominio de los sentimientos hace posible que los esfuerzos se direccionen para el logro de las actividades de las organizaciones. Del mismo modo, las personas que son inteligentes conocen sus emociones y saben cómo controlarlas, para ello, se busca que el clima no afecte la armonía que se tienen en un espacio de trabajo. De modo que, se tenga un cuidado especial con el manejo de los conflictos, ya que su presencia puede afectar el logro de las metas, es por ello que el líder debe tener las destrezas suficientes para que puedan resolverlos de manera equitativa (Hidalgo, et al., 2021).

Al respecto del segundo objetivo específico, los resultados obtenidos en la dimensión manejo de conflictos esta pesquisa evidencia un porcentaje alto, equivalente al 85%, así mismo se obtuvo como resultado un Rho de Spearman, que detalla una correlación con un valor de 0,836 y significancia proporcional a 0 es decir $p < 0.005$; razón por la cual, se interpretó una relación positiva alta entre la variable habilidades blandas y la dimensión manejo de conflictos. Estos datos coinciden con los encontrados en la investigación de Ordoñez (2022), que buscó relacionar la consecuencia de aplicar un programa de Soft Skills para potenciar el manejo de los conflictos resultando inicialmente en el pretest que el 93.33% posee un nivel medio, y solo el 6.67% mostró un nivel alto, sin embargo, tras el postest se evidencio que solo el 56.67% mantuvo un nivel medio.

En tal sentido ello evidenció un progreso positivo en el nivel alto con 43.33% con lo cual podemos constatar que las soft skills producen un efecto significativo en el manejo de conflictos, ello concuerda con nuestra investigación ya que la muestra

evidencio una relación positiva siendo la segunda dimensión más valorada. Además, se concuerda con Álvarez (2021), que en su estudio tuvo como objetivo consignar la relación entre la variable Soft Skills versus las relaciones interpersonales (manejo de conflictos), concluyendo que existía una correlación entre las Soft Skills y el manejo de los conflictos con una significancia de p valor 0.00 y una relación positiva moderada (Rho de Spearman de 0.687) Concluyendo que existe relación entre las habilidades blandas y el manejo de conflictos

Las Soft skills son aquellas habilidades que las personas traen consigo y que son desarrolladas durante el transcurso de la vida, son los padres los primeros referentes de las mismas y con el tiempo las personas deberían de mejorarlas y potenciarlas, sin embargo; muchas entidades al momento de la contratación indican que los postulantes no cuentan con las habilidades que ellos requieren, en tal sentido se consideró importante como segundo objetivo determinar la relación entre las Soft Skills y el manejo de conflictos del personal de salud del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024.

Respecto al tercer objetivo específico, esta investigación evidencio una correlación entre la variable Soft Skills y la dimensión trabajo en equipo, con un valor de 0,848 y significancia proporcional a 0 es decir $p < 0.005$; razón por la cual se interpreta una relación positiva alta entre la variable soft skills y la dimensión trabajo en equipo. Podemos interpretar de ello que, el personal del departamento de terapias, del Hospital de Rehabilitación del Callao muestra un alto nivel de soft skills por lo que se desprende un adecuado trabajo en equipo entendiéndose, que cuando se le requiere el personal se une y trabaja por un bien común, mientras más desarrolladas se encuentren las soft skills el trabajo en equipo entre el personal de la institución mejorará en el mismo sentido y viceversa.

García (2019), coincide con nuestra investigación y dimensiona la variable relaciones interpersonales con la finalidad de identificarlas: trabajo en equipo, manejo de conflictos y comunicación. Los resultados mostraron que las relaciones interpersonales fueron regulares 0.540 con una $p < 0.005$. Finalmente concluyó, que el personal de enfermería evidencia relaciones interpersonales regulares, ello relacionado a nuestro tercer objetivo el cual busco determinar la relación entre las

Soft Skills y el trabajo en equipo del personal de salud del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024. El cual evidencio un resultado respecto a la Rho de Spearman, la cual arrojo una correlación con un valor de 0,848 y significancia proporcional a 0 es decir <0.005 ; razón por la cual, se interpreta una relación positiva alta entre la variable habilidades blandas y la dimensión trabajo en equipo. Podemos interpretar de ello que, si las habilidades blandas mejoran, el trabajo en equipo entre el personal de la institución también mejorara en el mismo sentido y viceversa.

Por otro lado, Díaz (2021), refiere la importancia de indicar la relación entre las Soft Skills y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería, considerando un diseño experimental de enfoque cuantitativo aplicativo y nivel descriptivo correlacional para establecer la relación entre ambas variables. Consideró como población a 86 enfermeros determinados mediante un muestreo aleatorio simple y recolectó datos mediante el uso de un cuestionario de 18 preguntas por cada una de las variables. Finalmente utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman $p < 0.05$ y coeficiente de correlación de 0.729. Concluyendo que existe una alta correlación entre ambas variables las Soft Skills y relaciones interpersonales.

Finalmente debemos tener en cuenta que las habilidades blandas son la combinación entre la personalidad, las habilidades sociales, la comunicación y algunas otras formas en las que el individuo es capaz de relacionarse con sus pares de manera efectiva. Las habilidades blandas no son innatas del ser humano son aquellas que se desarrollan y son adquiridas desde la edad temprana con ayuda e intervención de los padres quienes en la primera infancia son los que participan del desarrollo de las mismas para que posteriormente sean reforzadas en las escuelas por ello es importante que tanto los padres como los educadores tomen conciencia de la importancia que estas habilidades tendrán en la vida adulta de sus hijos y estudiantes. (López, 2021).

V. CONCLUSIONES

Se evidencio, que el 88% de la población señala poseer un nivel “alto”, de Soft skills, además respecto a las relaciones interpersonales el 86% de participantes indicaron que cuentan con un nivel “alto”, Además, no existen profesionales en el nivel bajo de Soft skills ni de relaciones interpersonales en la institución, y solo 12% manifestó que existe un nivel medio de Soft skills. Así mismo, respecto a la variable relaciones interpersonales; los hallazgos obtenidos en la muestra, evidencian que el 14% manifestó que existe un nivel medio de relaciones interpersonales. Podemos interpretar entonces que sí se desarrollan las soft skills en el personal del departamento de terapias se obtendrán relaciones interpersonales adecuadas, y si se siguen potenciando se incrementará aún más en el tiempo.

Se concluyó, que la correlación entre las variables Soft Skills y relaciones interpersonales, evidenciaron una correlación de 0,845 y significancia proporcional a 0 es decir $p < 0.005$; razón por la cual, se interpreta una relación positiva alta entre la variable soft skills y relaciones interpersonales. Podemos interpretar de ello que, el personal del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, se encuentra en un nivel alto de habilidades blandas y un nivel alto en relaciones interpersonales, evidenciando que, si las habilidades blandas mejoran, las relaciones interpersonales también mejoraran en el mismo sentido y viceversa.

Del primer objetivo específico se concluyó que la correlación entre la variable Soft Skills y la dimensión comunicación mostraron una correlación con un valor de 0,816 y significancia proporcional a 0 es decir $p < 0.005$; razón por la cual, se interpreta una relación positiva alta entre la variable habilidades blandas y la dimensión comunicación. Podemos interpretar de ello que, si el personal del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao continúa desarrollando sus soft skills la comunicación entre ellos mejoraría en el mismo sentido y viceversa y tendrán mayor opción de lograr una interacción adecuada y que el flujo de la información se de manera positiva dentro de la institución.

Del segundo objetivo específico se concluyó que existe una correlación entre la variable Soft Skills y la dimensión manejo de conflictos, evidenciando un valor de

0,836 y una significancia proporcional a 0 es decir $p < 0.005$; razón por la cual, se interpreta una relación positiva alta entre la variable habilidades blandas y la dimensión manejo de conflictos. Podemos interpretar de ello que, si se continúan desarrollando soft skills en la institución, el personal de terapias mostrará un mejor manejo de los conflictos y podrán resolver y enfrentar cualquier situación que se les presente de manera asertiva, finalmente si las soft skills se desarrollan más entre el personal de la institución también mejorará el manejo de los conflictos en el mismo sentido y viceversa.

Del tercer objetivo específico se concluyó que existe una correlación entre la variable Soft Skills y la dimensión trabajo en equipo, evidenciando un valor de 0,848 y significancia proporcional a 0 es decir $p < 0.005$; razón por la cual se interpreta una relación positiva alta entre la variable soft skills y la dimensión trabajo en equipo. Podemos interpretar de ello que, el personal del departamento de terapias, del Hospital de Rehabilitación del Callao muestra un alto nivel de soft skills por lo que se desprende un adecuado trabajo en equipo entendiéndose, que cuando se le requiere el personal se une y trabaja por un bien común. Finalmente, mientras más desarrolladas se encuentren las soft skills el trabajo en equipo entre el personal de la institución mejorará en el mismo sentido y viceversa.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la autoridad máxima de la institución, Director Ejecutivo de la entidad que la unidad de recursos humanos dentro de su plan de capacitaciones, incluya talleres y charlas para el desarrollo de las soft skills, ya que esto según se ha evidenciado en el estudio repercutirá en la mejora de las relaciones interpersonales. Estas capacitaciones permitirán de manera estratégica, organizada y sistemática que el personal de salud de la institución adquiera conocimientos y modifiquen actitudes logrando un progreso en el ámbito personal y laboral, elevando su rendimiento y mejorando el clima de la institución (Guerra-Báez, 2019).

Se sugiere realizar las coordinaciones correspondientes con la Unidad de Recursos Humanos dar a conocer por lo menos dos veces al año entre personal nuevo y antiguo el Manual de Organización y Funciones (MOF), porque a través de este documento normativo el personal del departamento de terapias del nosocomio identificara sus funciones específicas y su dependencia con los puestos superiores, permitiendo un adecuado flujo que respete las instancias, jerarquías y permita la interacción de funciones entre el personal repercutiendo en la mejora del trabajo en equipo ya que están orientados hacia el mismo objetivo.(Duran-Solórzano, 20202).

Se insta a dar continuidad a los talleres implementados por el departamento de terapias especializadas en rehabilitación con el objetivo que se presenten situaciones vivenciales con casuísticas acontecidas y relacionadas al quehacer diario del personal y se aborden temas como la comunicación asertiva, flujo de información, interacción y canales formales, de esta manera se concientizará más al personal respecto a cómo afrontar situaciones con sus compañeros, y al ser casos verdaderos se logre comprender la diversidad cultural dentro del ámbito laboral. (Delgado, 2020)

Se recomienda que los jefes y coordinadores se involucren constantemente con su personal, brindándoles opciones de desarrollo y superación dentro de sus áreas de desempeño, realizando reconocimientos públicos no solo por su capacidad profesional, si no también reconociendo sus soft skills y cuanto se identifican y relacionan con sus compañeros, ello con el objetivo de fortalecer el trabajo del equipo, impulsando su empatía y desarrollo de su inteligencia emocional con la finalidad

resolver los conflictos adecuadamente y para alcanzar las metas específicas que beneficien en la atención final del usuario (Lingán, 2024).

Se sugiere al personal de salud de la institución participar en eventos de integración o de recreación organizadas por la institución y/o jefaturas para conocer mejor a los colegas. Así mismo de ser el caso, el personal debería buscar apoyo y orientación de expertos en psicología o asesores para mejorar y desarrollar sus habilidades comunicativas, de trabajo en equipo y resolución de problemas (Putz, 2020).

REFERENCIAS

- Ananda, S. P., Nugroho, G., & Kurniawan, W. F. (2023). The influence of student engagement in organizations, soft skills, and hard skills on employment readiness (A case study on social science students in Pekanbaru city). *Al-Hikmah*, 20(2), 148–163.
[https://doi.org/10.25299/al-hikmah:jaip.2023.vol20\(2\).14473](https://doi.org/10.25299/al-hikmah:jaip.2023.vol20(2).14473)
- Arismendiz, M., & Macllori, M. (2024). *Habilidades blandas y aprendizaje socioemocional de los estudiantes de un instituto tecnológico de Chulucanas – 2023*. Universidad César Vallejo.
- Baque Villanueva, L. K., Viteri Intriago, D. A., & Izquierdo Morán, A. M. (2022). Las habilidades interpersonales en la eficiencia de las empresas ecuatorianas. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000100018
- Bencomo, M. I. G., Sánchez, B. G. B., Zapata, A. J. C., Bolívar, M. P., Ávila, J. R. A., Díaz, M. del R. de F. A., & Villa, J. R. (2023). Habilidades blandas y sociales y su impacto en el ambiente laboral de las empresas. *Brazilian Journal of Development*, 9(12), 32051–32061. <https://doi.org/10.34117/bjdv9n12-100>
- Bolgeri Escorza, P., González Arias, M., Vega, G. da S., Oróstigue Castillo, I., Rojas Cordes, I., & Santelices Vergara, N. (2023). habilidades de comunicación interpersonal en estudiantes de psicología. *límite (arica)*, 17, 0–0.
<https://doi.org/10.4067/s0718-50652022000100209>
- Cardenas Flores, L. (2023). *Habilidades blandas y su relación con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023*. Universidad César Vallejo.
- Carvalho Gonzales, C. del P., & Chávez Delgado, R. (2020). *Soft skills y clima laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín – Tarapoto 2020*. Universidad César Vallejo.

- Cedeño Sandoya, W. A., Ibarra Mustelier, L. M., Galarza Bravo, F. A., Verdesoto Galeas, J. D. R., & Gómez Villalba, D. A. (2022). Habilidades socioemocionales y su incidencia en las relaciones interpersonales entre estudiantes. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(4), 466–474.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000400466
- Chapilliquen Chapa, D. F., & Herrera Alcoser, M. N. (2023). *Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque, 2023*. Universidad César Vallejo.
- Chenche García, F. M., Llaguno Bajaña, B. G., Contreras Cruz, J. H., & Rivera Silva, L. L. (2023). Relaciones interpersonales en la convivencia personal. *Análisis del comportamiento de las líneas de crédito a través de la corporación financiera nacional y su aporte al desarrollo de las PYMES en Guayaquil 2011-2015*, 7(1), 372–380.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.372-380](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.372-380)
- Curi Mesaico, V. (2020). *Habilidades blandas y las relaciones interpersonales en los docentes de la institución educativa N° 146, S.J.L.-2020*. Universidad César Vallejo.
- De la Cruz Machay, K. L. (2024). Resiliencia en estudiantes de pregrado de enfermería: una revisión sistemática. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 4(1), 91–104.
<https://doi.org/10.33326/27905543.2024.1.1883>
- Espinoza Mina, M. A., & Gallegos Barzola, 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>
- Flores, C., & Estela, Y. (2022). *Relaciones interpersonales y habilidades blandas en los docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de Villa El Salvador, 2021*. Universidad César Vallejo.

- Garzón, Y. L. C., Pachón, L. N. F., & Aguirre, B. A. (2021). Industria 4.0. De gerentes a líderes. Una revisión de la literatura sobre las habilidades blandas. *Revista CIES Escolme*, 12(3), 109–123.
<http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/376>
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia social: La nueva ciencia de las relaciones humanas*. Editorial Kairós.
- Goleman, D. (2022). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual*. EDICIONES B.
- Guevara-Duarez, M. F., Cruz-Visa, G. J., Collado-Gabriel, L. K., Estrada-Araoz, E. G., Puma-Camargo, M. I., & Meza-Orue, L. A. (2024). Eficacia de un programa psicoeducativo de habilidades blandas para reducir la conducta disruptiva en estudiantes de la Amazonía peruana. *Salud Ciencia y Tecnología*, 4, 958.
<https://doi.org/10.56294/saludcyt2024958>
- Haldar, S. (2024). The future of work: a symbiotic balance of technology and interpersonal skills. *Strategic HR Review*.
<https://doi.org/10.1108/shr-05-2024-0035>
- Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., & Flores Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comunicación*, 12(3), 186–194.
<https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Harvard Business Review, Goleman, D., Katzenbach, J. R., Chan Kim, W., & Mauborgne, R. (2022). *Hbr's 10 must reads on managing people (with featured article leadership that gets results, by Daniel Goleman)*. Ascent Audio.
- Iturrizaga Ura, S. P., & Rodriguez Salinas, K. A. (2022). *Soft Skills y Satisfacción de los Empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022*. Universidad César Vallejo.
- Jamaludin, T. S. S., Nurumal, M. S., Ahmad, N., Muhammad, S. A. N., & Chan, C. M. (2022). Soft skills elements in structured clinical skill assessment: *Bali Medical Journal*, 11(3), 1666–1674. <https://doi.org/10.15562/bmj.v11i3.3721>

- Koliada, N., Kravchenko, O., & Levchenko, N. (2023). Development of interpersonal communication in the soft skills system of youth in the conditions of the institution of higher education. *Social work and social education*, 2(11), 202–209. [https://doi.org/10.31499/2618-0715.2\(11\).2023.291897](https://doi.org/10.31499/2618-0715.2(11).2023.291897)
- Leyva Townsend, P., García Alonso, R., Rodríguez Rincón, R. M., & Paz Medina, M. (2022). El papel de la familia en el desarrollo de las habilidades requeridas para acceder y permanecer en el mercado laboral: una revisión panorámica de la literatura. *Latinoamericana de Estudios de Familia*, 14(2), 54–77. <https://doi.org/10.17151/rlef.2022.14.2.4>
- Llenque Fiestas, J. D., & Mio Prada, S. I. (2020). *Habilidades blandas para mejorar las relaciones laborales en la Pollería Campos, Chiclayo*. Universidad César Vallejo.
- Martin, P., Argus, G., Kondalsamy-Chennakesavan, S., & Kumar, S. (2023). Going soft on soft skills: A qualitative study of student supervisor perspectives of the impacts of COVID-19 on soft skill development in students. *The Journal of Practice Teaching and Learning*, 20(3). <https://doi.org/10.1921/jpts.v20i3.2109>
- Martinez-Ibarra, M. M. (2021). Habilidades blandas y aprendizaje autónomo en las instituciones educativas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(4), 42. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i4.1441>
- Maucaylla, H., & Katherine, Y. (2022). *Habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de secundaria de una institución educativa - Abancay, 2022*. Universidad César Vallejo.
- Mendoza, D., & Pamela, C. (2022). *Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los enfermeros de centro quirúrgico de un hospital nacional, Lima, 2021*. Universidad César Vallejo.
- Messaoudi, I., & Sakale, S. (2024). Interpersonal skills: A gateway to emotional intelligence in the workplace. *International Journal of English Language Studies*, 6(2), 172–176. <https://doi.org/10.32996/ijels.2024.6.2.25>

- Morozova, M., Fasolko, T., Poliuha, V., Veselska, L., & Bagration, K. P. (2022). Formación de habilidades blandas en comunicación y resolución de conflictos en estudiantes. *Apuntes universitarios*, 12(3), 236–252.
<https://doi.org/10.17162/au.v12i3.1113>
- Muñoz Angel, Y. M. (2024). Soft skills en Enfermería. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 3(3), 1–2.
<https://doi.org/10.33326/27905543.2023.3.1907>
- Mytsenko, V., Central Ukrainian National Technical University, Rusanovska, T., & Central Ukrainian National Technical University. (2023). principles of soft skills formation in students of higher education institutions: theoretical and practical aspects the article describes theoretical and practical aspects of the basic principles of soft skills. *Academic Notes Series Pedagogical Science*, 1(208).
<https://doi.org/10.36550/2415-7988-2023-1-208-192-196>
- Navarrete, M., & Mabel, M. (2021). *Habilidades blandas y las relaciones Interpersonales en los docentes de una Unidad Educativa, Buena Fe, 2020*. Universidad César Vallejo.
- Padilla-Bermúdez, Y. (2023). Habilidades blandas y cognición. *Revista Científica Multidisciplinaria HEXACIENCIAS*. ISSN: 3028-8657, 3(6), 14–18.
<https://soeici.org/index.php/hexaciencias/article/view/13>
- Pech, M. G. A., Peña, Y. O., Angulo, E. M. R., Luna, M. J. O., Puc, L. H. C., Rodríguez, R. O., Carvajal, A. S., Grajales, Á. L., López, J. C. F., Bracamontes, J. C. F., Cerecero, J. R. R., & Contreras, L. P. G. (2023). Habilidades interpersonales y expectativas de futuro en estudiantes de secundaria de una comunidad rural de Yucatán. *South Florida Journal of Development*, 4(7), 2679–2690.
<https://doi.org/10.46932/sfjdv4n7-008>
- Pérez sáez, g. a. (2021). influencia de las habilidades sociales y práctica de valores en las relaciones conductuales interpersonales en los docentes de la i.e. “José abelardo quiñonez” 2020. *investigación*, 29(2), 11–18.
<https://doi.org/10.51440/unsch.revistainvestigacion.29.2.2021.302>

- Pinos Medrano, V. F., Solís Muñoz, J. B., & Salamea Sánchez, J. L. (2023). Habilidades blandas en la gestión de práctica docente y administrativa en Educación Superior: modalidad híbrida. *Runas. Journal of Education and Culture*, 4(7), e230105. <https://doi.org/10.46652/runas.v4i7.105>
- Pluas, V., & Estela, M. (2022). *Programa de capacitación de habilidades blandas para fortalecer las relaciones interpersonales de una institución educativa de Santa Lucía, 2022*. Universidad César Vallejo.
- Punina Salazar, K. N., Tovar Molina, E. A., Romero Poveda, A. E., & Barragán Pazmiño, B. M. (2024). Estrategias de coaching para mejorar habilidades blandas en el sector productivo de la provincia de Cotopaxi. *Visionario Digital*, 8(1), 30–51. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v8i1.2866>
- Ramírez Agurto, J. N., & Tesén Arroyo, J. (2022a). Las relaciones interpersonales y la calidad educativa. *TecnoHumanismo*, 2(3), 17–34. <https://doi.org/10.53673/th.v2i3.113>
- Ramírez Agurto, J. N., & Tesén Arroyo, J. (2022b). Las relaciones interpersonales y la calidad educativa. *Dataismo*, 2(1). <https://doi.org/10.53673/data.v2i1.70>
- Robiul, I., Happy, K. D., & Monjurul, I. (2023). Soft skills for employability: Exploring English graduates' awareness and practices in Bangladesh. *I-Manager's Journal on English Language Teaching*, 13(3), 32. <https://doi.org/10.26634/jelt.13.3.19861>
- Romadlan, S., Wahdiyati, D., Prasetya, H., & Sari, R. N. (2023). Building interpersonal communication skills in the digital age for vocational students in South Jakarta. *PROMOTOR*, 6(6), 702–707. <https://doi.org/10.32832/pro.v6i6.510>
- Rosales, M. S., Ponce, S. Y. T., Granados, S. A. O., Reyes, J. A. G., & Rosales, F. O. (2024). Las Soft Skills en estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit: Perspectivas, Desafíos y Oportunidades. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 11(21). <https://ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/825>

- Ruiz Aguirre, E. I., Martínez de la Cruz, N. L., & Galindo González, R. M. (2023). El trabajo en equipo y la colaboración como habilidades blandas para la formación de la ciudadanía democrática: Teamwork and collaboration as soft skills for the formation of democratic citizenship. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(5).
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1323>
- Salcedo-Hernández, M. G., Colán-Hernández, B. A., Mora-Barajas, J. G., & Romero-Carazas, R. (2023). Importancia de las habilidades blandas para la reducción del estrés estudiantil: una revisión sistemática. *Revista San Gregorio*, 1(54), 183–208. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i54.2275>
- Santos, M. T., & Gonzalez-Argote, J. (2022). Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense. *Revista científica arbitrada de la Fundación MenteClara*, 7. <https://doi.org/10.32351/rca.v7.274>
- Setiati, F. (2023). Are there soft skill ability different in gender? *Journal of Career and Entrepreneurship*, 2(2), 44–58. <https://doi.org/10.22219/jce.v2i2.31029>
- Souza, A. M. de, Cardozo, J. de S., & Ayub, S. R. C. (2024). as soft skills desenvolvidas pelos alunos da faculdade de tecnologia de catanduva por meio do estágio supervisionado. *Colloquium humanarum*, 21(1), 1–22.
<https://doi.org/10.5747/ch.2024.v20.h579>
- Stynska, V., & Protas, O. (2023). «soft skills» у формуванні професійної компетентності майбутніх соціальних працівників. *Mountain School of Ukrainian Carpaty*, 29, 27–30.
<https://doi.org/10.15330/msuc.2023.29.27-30>
- Tituaña, P., & Jacqueline, D. (2022). *Habilidades blandas en las relaciones interpersonales de los docentes de una institución educativa Santo Domingo – Ecuador*. Universidad César Vallejo.

- Unamuno Merizalde, K. E., Almeida Freire, A. H., Prado Castillo, F. M., & Jimenez Moran, G. M. (2022). Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en niños de Educación Básica. *Tesla Revista Científica*, 2(2), e108. <https://doi.org/10.55204/trc.v3i1.e108>
- Uvarina, N. V., Gnatyshina, E. A., Savchenkov, A. V., & Pakhtusova, N. A. (2021). Social partnership: The development of soft skills in young people in regions. *Propósitos y representaciones*, 9(SPE3). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nspe3.1274>
- Valverde, S., & Flor, N. (2023). *Habilidades blandas en las relaciones interpersonales de los docentes de Instituciones Educativas de Lima, 2023*. Universidad César Vallejo.
- Villazon Montalvan, R. A., Affonso Neto, A., & Neumann, C. (2024). Developing soft skills in the business classrooms of industrial engineering students in Brazil. *Journal of International Education in Business*, 17(2), 304–318. <https://doi.org/10.1108/jieb-11-2023-0092>
- Villegas, O., & Dolores, M. (2023). *Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022*. Universidad César Vallejo.
- Vinueza Morales, S. X., Universidad Católica de Cuenca, Ramón Poma, G. M., Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos. Cuenca, Ecuador, & Universidad Católica de Cuenca; Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos. Cuenca, Ecuador. (2022). Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes universitarios de la carrera de medicina: caso UCACUE. *Green World Journal*, 5(3), 030–030. <https://doi.org/10.53313/gwj52030>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: SOFT SKILLS	<p>Goleman (1998) refiere que los trabajadores desarrollan dos tipos de habilidades, las Soft Skills y Hard Skills. Considera que las Soft Skills son las experiencias personales y profesionales a lo largo de la vida y las Hard Skills son las que se aprenden a través de la educación y de la práctica laboral. Además, considera que las habilidades blandas se dividen en dos grandes grupos aquellas que se refieren a uno mismo, entre las que se encuentran la confianza, la motivación, el compromiso etc. y las que se refieren a la interacción con los demás, entre las que se consideran la empatía hacia los demás, el liderazgo, la resolución de conflictos etc.</p>	<p>Esta Variable se va a medir mediante un cuestionario.</p>	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Comprensión de los demás. ◦ Orientación hacia el servicio. ◦ Aprovechamiento de la adversidad. 	<p>Ordinal a) Nunca b) Solo unas pocas veces c) Algunas veces d) La mayoría de las veces e) Siempre</p>
			Conciencia de sí mismo	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Manejo de emociones. ◦ Valoración positiva de uno mismo. ◦ Confianza de uno mismo. 	
			Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Autocontrol. ◦ Confiabilidad. ◦ Integridad. ◦ Adaptabilidad. ◦ Innovación. 	
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Motivación al logro. ◦ Compromiso ◦ Optimismo 	
			Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Cortesía ◦ Orientación al cliente ◦ Evitar conflictos 	
Variable 2: RELACIONES INTERPERSONALES	<p>Cordero (2019), indica que las relaciones interpersonales surgen de la interacción de dos o más personas las cuales trabajan en la misma institución. Estas constantemente influyen y juegan un papel importante en el clima laboral y la cultura organizacional, los problemas que surjan en torno a las relaciones interpersonales pueden afectar la organización sobre todo en las que hay una relación jerárquica (jefe - subalterno) es por ello que contantemente se debería desarrollar capacitaciones y estudios que fortalezcan las relaciones interpersonales.</p>	<p>Esta Variable se va a medir mediante un cuestionario.</p>	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Interacción ◦ Flujo De Información ◦ Canales Formales 	<p>Ordinal a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>
			Manejo de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Comportamiento ◦ Empatía ◦ Respeto ◦ Tolerancia ◦ Adaptabilidad 	
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compañerismo ◦ Reconocimiento ◦ Apoyo ◦ Conciliación del trabajo 	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir las habilidades blandas

Instrucciones: El presente cuestionario tienen cinco opciones de respuesta, elija solamente una opción, la que mejor describa lo que piensa usted, marque con una cruz o realice un símbolo de verificación, sabiendo que 1) Nunca, 2) Solo unas pocas veces, 3) Algunas veces, 4) La mayoría de las veces y 5) Siempre. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

Recuerde: Puede marcar así:



Nº	VARIABLE 1: HABILIDADES BLANDAS	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Empatía						
1	¿Permanece atento (a) a las señales emocionales de sus compañeros y clientes?					
2	¿Es sensible y comprende los puntos de vista de los demás?					
3	¿Comprende las necesidades de sus clientes y trata de satisfacerlos con sus productos y servicios?					
4	¿Busca el modo de aumentar la satisfacción y fidelidad de sus clientes?					
5	¿Brinda desinteresadamente ayuda a los demás?					
6	¿Es sensible a las diferencias existentes en su grupo de trabajo?					
7	¿Considera a la adversidad como una oportunidad, creando un ambiente en el que puedan desarrollarse los demás?					
Dimensión 2. Conciencia de sí mismo						
8	¿Conoce el modo en que sus emociones afectan su desempeño en el trabajo?					
9	¿Es consciente de sus emociones, sentimiento, palabras y acciones en su entorno laboral?					
10	¿Es consciente de sus puntos fuertes y débiles?					
11	¿Reflexiona y es capaz de aprender de sus experiencias?					
12	¿Puede expresar puntos de vista y defender sus ideas sin lastimar a los demás?					
13	¿Es capaz de asumir decisiones importantes a pesar de las incertidumbres laborales?					

Dimensión 3. Autorregulación					
14	¿Permanece equilibrado y positivo aún en los momentos más críticos?				
15	¿Su honradez y sinceridad proporciona confianza a los demás?				
16	¿Es capaz de admitir sus propios errores y de reconocer cuando los demás tienen la razón?				
17	¿Se responsabiliza de sus objetivos?				
18	¿Puede el no cumplir con alguna de sus funciones afectar a sus clientes y/o compañeros?				
19	¿Si la empresa decide ubicarlo en un cargo y/o área diferente se adaptaría con facilidad?				
20	¿Busca siempre buenas ideas para un mejor desempeño laboral?				
Dimensión 4. Motivación					
21	¿En su opinión la empresa le entrega o hace reconocimientos apropiados por la labor que desempeña?				
22	¿Considera que la labor que realiza dentro de la empresa lo motiva a tener un buen desempeño laboral?				
23	¿Usted se ha sentido animado y motivado a conseguir los objetivos de la empresa?				
24	¿Está dispuesto a sacrificarse en aras del objetivo de la empresa?				
25	¿Busca activamente oportunidades para lograr las metas de la empresa?				
Dimensión 5. Habilidades sociales					
26	¿Considera que su relación con sus compañeros de trabajo es buena?				
27	¿Piensa usted que un buen ambiente de trabajo contribuye en un óptimo desempeño laboral?				

Muchas gracias por su participación

Cuestionario para medir las relaciones interpersonales

Instrucciones: El presente cuestionario tienen cinco opciones de respuesta, elija solamente una opción, la que mejor describa lo que piensa usted, marque con una cruz o realice un símbolo de verificación, sabiendo que 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

Recuerde: Puede marcar así



VARIABLE 2: RELACIONES INTERPERSONALES						
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Comunicación						
1	¿La información es de acceso libre para cualquier trabajador del área?					
2	¿Toma la iniciativa para conversar con sus compañeros?					
3	¿Se realizan coordinaciones cara a cara con los compañeros?					
Dimensión 2. Manejo de conflictos						
4	¿Acepta las opiniones de sus compañeros?					
5	¿Apoya a sus compañeros cuando lo requieren?					
6	¿Se mantiene la calma cuando hay conflictos en el área?					
7	¿Manifiesta con facilidad su postura en el área?					
8	¿Pide ayuda a sus compañeros cuando lo necesita?					
Dimensión 3. Trabajo en equipo						
9	¿Para cumplir los objetivos del área se integran como equipo?					
10	¿Reconoce con facilidad cuando un miembro del equipo tiene un logro destacado en el área?					
11	¿Coopera espontáneamente con un integrante del área cuando se presenta la ocasión?					
12	¿Se pone de acuerdo con el equipo para trabajar de acuerdo al plan de trabajo?					
13	¿Se integra fácilmente con su equipo de trabajo?					

Muchas gracias por su participación

Anexo 3: Validación de expertos

Instrumento 1: Soft skills

Experto 1: Liliana Bruno Sernaqué

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario para Validar las Habilidades Blandas"

OBJETIVO: Determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de material médico quirúrgico de Lima 2021.

DIRIGIDO A: Dirigida a los 50 trabajadores encargados de la distribución y venta de material médico quirúrgico en la ciudad de Lima

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Liliana Janet Bruno Sernaqué

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Master

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

Liliana Janet Bruno Sernaqué
DNI 40735943

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS "Habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de material médico quirúrgico de Lima 2021"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Habilidades blandas Capacidades para influenciar y alinear hacia un mismo fin, a las personas de la organización, motivándolas y comprometiéndolas hacia la acción y haciéndolas responsables por su desempeño. (Goleman, D. 2001)	Empatía Es la capacidad de contemplar la situación desde el punto de la otra persona y así ayudarle a alcanzar sus objetivos, un tipo de sensibilidad que permite finalmente entender las políticas de una organización ajena a la nuestra.	Comprensión de los demás	1. Permanece atento (a) a las señales emocionales de sus compañeros y clientes	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
			2. Es sensible y comprende los puntos de vista de los demás	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>					
		Orientación hacia el servicio	3. Comprende las necesidades de sus clientes y trata de satisfacerlos con sus productos y servicios	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
			4. Busca el modo de aumentar la satisfacción y fidelidad de sus clientes	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
			5. Brinda desinteresadamente ayuda a los demás	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Aprovechamiento de la adversidad	6. Es sensible a las diferencias existentes en su grupo de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
			7. Considera a la adversidad como una oportunidad, creando un ambiente en el que puedan desarrollarse los demás	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Conciencia de sí mismo Se refiere que todos tenemos la capacidad de observar las propias emociones, y lograrlo ayudaría a comprenderse a uno mismo (Goleman, 2001)	Manejo de emociones	8. Conoce el modo en que sus emociones afectan su desempeño en el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
			9. Es consciente de sus emociones, sentimiento, palabras y acciones en su entorno laboral	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Valoración positiva de uno mismo	10. Es consciente de sus puntos fuertes y débiles	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
			11. Reflexiona y es capaz de aprender de sus experiencias	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
			12. Permanece equilibrado y positivo aún en los momentos más críticos	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
			13. Su honradez y sinceridad proporciona confianza a los demás	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				

Instrumento 1: Soft skills

Experto 2: David Sosa Tafur

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario para Validar las Habilidades Blandas”

OBJETIVO: Determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de material médico quirúrgico de Lima 2021.

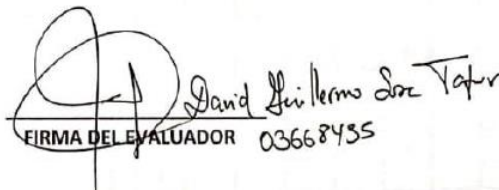
DIRIGIDO A: Dirigida a los 50 trabajadores encargados de la distribución y venta de material médico quirúrgico en la ciudad de Lima

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: David Guillermo Sosa Tafur

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Master

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR 03668435

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS “Habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de material médico quirúrgico de Lima 2021”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
						SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Habilidades blandas Capacidades para influenciar y alinear, hacia un mismo fin, a las personas de la organización, motivándolas y comprometiéndolas hacia la acción y haciéndolas responsables por su desempeño. (Goleman, D. 2001)	Empatía Es la capacidad de contemplar la situación desde el punto de la otra persona y así ayudarte a alcanzar sus objetivos, un tipo de sensibilidad que permite finalmente entender las políticas de una organización ajena a la nuestra.	Comprensión de los demás	1. Permanece atento (a) a las señales emocionales de sus compañeros y clientes	X				X	X						
		Orientación hacia el servicio	2. Es sensible y comprende los puntos de vista de los demás	X		X				X					
			3. Comprende las necesidades de sus clientes y trata de satisfacerlos con sus productos y servicios	X		X				X					
			4. Busca el modo de aumentar la satisfacción y fidelidad de sus clientes	X		X				X					
			5. Brinda desinteresadamente ayuda a los demás	X		X				X					
		Aprovechamiento de la adversidad	6. Es sensible a las diferencias existentes en su grupo de trabajo	X		X				X					
	7. Considera a la adversidad como una oportunidad, creando un ambiente en el que puedan desarrollarse los demás		X		X				X						
	8. Conoce el modo en que sus emociones afectan su desempeño en el trabajo		X		X				X						
	Conciencia de sí mismo Se refiere que todos tenemos la capacidad de observar las propias emociones, y lograrlo ayudará a comprenderse a uno mismo (Goleman, 2001)	Valoración positiva de uno mismo	9. Es consciente de sus emociones, sentimientos, palabras y acciones en su entorno laboral	X		X				X					
			10. Es consciente de sus puntos fuertes y débiles	X		X				X					
		Confianza de uno mismo	11. Reflexiona y es capaz de aprender de sus experiencias	X		X				X					
			12. Permanece equilibrado y positivo aun en los momentos más difíciles	X		X				X					
			13. Su honradez y sinceridad proporciona confianza a los demás	X		X				X					

Autoregulación Se refiere al pensar antes de hablar o de actuar, la capacidad de reflexión, así como la habilidad de controlar nuestros impulsos son clave para ser más hábiles emocionalmente. Incluyen aspectos como el autocontrol, confiabilidad, integridad, adaptabilidad e innovación (Goleman, 2001 y Gómez, 2019).	Autocontrol 14. Permanece equilibrado y positivo aún en los momentos más críticos	X					X		X					
	Confiabilidad 15. Su honradez y sinceridad proporciona confianza a los demás	X						X		X				
	Integridad 16. Es capaz de admitir sus propios errores y de reconocer cuando los demás tienen la razón	X						X		X				
	Adaptabilidad 17. Se responsabiliza de sus objetivos	X				X		X		X				
	18. Puede el no cumplir con alguna de sus funciones afectar a sus clientes y/o compañeros	X						X		X				
	Innovación 19. Si la empresa decide ubicarlo en un cargo y/o área diferente se adapta con facilidad	X						X		X				
	20. Busca siempre buenas ideas para un mejor desempeño laboral	X						X		X				
	Motivación 21. En su opinión la empresa le entrega o hace reconocimientos apropiados por la labor que desempeña	X						X		X				
	Compromiso 22. Considera que la labor que realiza dentro de la empresa lo motiva a tener un buen desempeño	X						X		X				
	Optimismo 23. Usted se ha sentido animado y motivado a conseguir los objetivos de la empresa	X				X		X		X				
24. Está dispuesto a sacrificarse en aras del objetivo de la empresa	X						X		X					
25. Busca activamente oportunidades para lograr las metas de la empresa	X						X		X					
Habilidades Sociales 26. Considera que su relación con sus compañeros de trabajo es buena	X						X		X					
Orientación al Cliente 27. Piensa usted que un buen ambiente de trabajo contribuye en un óptimo desempeño laboral	X				X		X		X					
Evitar Conflictos	X						X		X					


 David Guillermo Sosa Tafur
 FIRMA DEL EVALUADOR 03668435

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SOSA TAFUR, DAVID GUILLERMO DNI 03668435	INGENIERO MECANICO ELECTRICO Fecha de diploma: 30/03/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE PIURA PERU
SOSA TAFUR, DAVID GUILLERMO DNI 03668435	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA INGENIERIA INGENIERIA MECANICO - ELECTRICA Fecha de diploma: 29/11/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE PIURA PERU
SOSA TAFUR, DAVID GUILLERMO DNI 03668435	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA INGENIERIA CON MENCION INGENIERIA MECANICO-ELECTRICO Fecha de diploma: 29/11/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE PIURA PERU
SOSA TAFUR, DAVID GUILLERMO DNI 03668435	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 20/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/10/2017 Fecha egreso: 05/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Instrumento 1: Soft skills

Experto 3: Edinson Eduardo Villacorta Cárdenas

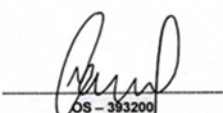
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS

Definición de la variable: Goleman (1998) Las Soft Skills son las experiencias personales y profesionales a lo largo de la vida se dividen en dos grandes grupos aquellas que se refieren a uno mismo, entre las que se encuentran la confianza, la motivación, el compromiso etc. y las que se refieren a la interacción con los demás, entre las que se consideran la empatía hacia los demás, el liderazgo, la resolución de conflictos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs.
Empatía	Comprensión de los demás.	¿Permanece atento (a) a las señales emocionales de sus compañeros y clientes?	1	1	1	1	
	Orientación hacia el servicio.	¿Es sensible y comprende los puntos de vista de los demás?	1	1	1	1	
		¿Comprende las necesidades de sus clientes y trata de satisfacerlos con sus productos y servicios?	1	1	1	1	
		¿Busca el modo de aumentar la satisfacción y fidelidad de sus clientes?	1	1	1	1	
	Aprovechamiento de la adversidad.	¿Brinda desinteresadamente ayuda a los demás?	1	1	1	1	
		¿Es sensible a las diferencias existentes en su grupo de trabajo?	1	1	1	1	
Conciencia de sí mismo	Manejo de emociones.	¿Conoce el modo en que sus emociones afectan su desempeño en el trabajo?	1	1	1	1	
	Valoración positiva de uno mismo.	¿Es consciente de sus emociones, sentimiento, palabras y acciones en su entorno laboral?	1	1	1	1	
		Confianza de uno mismo.	¿Es consciente de sus puntos fuertes y débiles?	1	1	1	1
	¿Reflexiona y es capaz de aprender de sus experiencias?		1	1	1	1	
	¿Puede expresar puntos de vista y defender sus ideas sin lastimar a los demás?		1	1	1	1	
	¿Es capaz de asumir decisiones importantes a pesar de las incertidumbres laborales?		1	1	1	1	
Autorregulación	Autocontrol.	¿Permanece equilibrado y positivo aún en los momentos más críticos?	1	1	1	1	
	Confiabilidad.	¿Su honradez y sinceridad proporciona confianza a los demás?	1	1	1	1	
	Integridad.	¿Es capaz de admitir sus propios errores y de reconocer cuando los demás tienen la razón?	1	1	1	1	
	Adaptabilidad	¿Se responsabiliza de sus objetivos?	1	1	1	1	
		¿Puede el no cumplir con alguna de sus funciones afectar a sus clientes y/o compañeros?	1	1	1	1	
	Innovación.	¿Si la empresa decide ubicarlo en un cargo y/o área diferente se adaptaría con facilidad?	1	1	1	1	
¿Busca siempre buenas ideas para un mejor desempeño laboral?		1	1	1	1		
Motivación.	Motivación al logro.	¿En su opinión la empresa le entrega o hace reconocimientos apropiados por la labor que desempeña?	1	1	1	1	
	Compromiso.	¿Considera que la labor que realiza dentro de la empresa lo motiva a tener un buen desempeño laboral?	1	1	1	1	
	Optimismo.	¿Usted se ha sentido animado y motivado a conseguir los objetivos de la empresa?	1	1	1	1	
		¿Está dispuesto a sacrificarse en aras del objetivo de la empresa?	1	1	1	1	
Habilidades sociales.	Cortesía.	¿Busca activamente oportunidades para lograr las metas de la empresa?	1	1	1	1	
		¿Considera que su relación con sus compañeros de trabajo es buena?	1	1	1	1	
	Orientación al cliente.	¿Piensa usted que un buen ambiente de trabajo contribuye en un óptimo desempeño laboral?	1	1	1	1	
	Evitar conflictos.						

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

+

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir las habilidades blandas.
Objetivo del instrumento	Medir las habilidades blandas.
Nombres y apellidos del experto	Edinson Eduardo Villacorta Cárdenas
Documento de identidad	45381389
Años de experiencia en el área	Tengo diez años de experiencia en Tecnología Medica – Terapia Ocupacional desempeñándome en el área asistencial, docencia universitaria y administrativa.
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	PNP
Cargo	Tecnólogo Medico Coordinador en Terapia Ocupacional
Número telefónico	
Firma	 <small>OS - 393200</small> Edinson Eduardo VILLACORTA CARDENAS <small>CAP SPNP</small>
Fecha	01 de junio 2024

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VILLACORTA CARDENAS, EDINSON EDUARDO DNI 45381389	LICENCIADO EN TECNOLOGIA MEDICA ESPECIALIDAD DE TERAPIA OCUPACIONAL Fecha de diploma: 24/08/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>
VILLACORTA CARDENAS, EDINSON EDUARDO DNI 45381389	BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA Fecha de diploma: 02/03/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>
VILLACORTA CÁRDENAS, EDINSON EDUARDO DNI 45381389	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud Fecha de diploma: 13/03/2023 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 01/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Instrumento 2: Relaciones interpersonales

Experto1: Julia Medina Díaz

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento:	Cuestionario de Relaciones interpersonales		
Objetivo del Instrumento:	Identificar el nivel de las Relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque		
Aplicada a la muestra participante:	Personal de la Red de Salud Lambayeque		
Nombre y Apellido del Experto:	JULIA ESTELA MEDINA DIAZ	DNI:	26613934
Título Profesional	LIC. ENFERMERIA	Celular:	976589311
Grado académico	Magister - GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD		
Firma		Fecha y lugar	18/06/2021 Chiclayo

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO EVALUACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Título: Relaciones Interpersonales y su relación con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N	ÍTEMS	OPCIÓN					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
										SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación	Interacción	1	La información es de acceso libre para cualquier trabajador del área					X	X	X	X	X					
		Flujo de información	2	Toma la iniciativa para conversar con sus compañeros					X	X	X	X	X					
		Canales formales	3	Se realizan coordinaciones cara a cara con los compañeros					X	X	X	X	X					
Manejo de conflictos	Comportamientos	4	Acepta las opiniones de sus compañeros					X	X	X	X	X						
	Empatía	5	Apoya a sus compañeros cuando lo requieren					X	X	X	X	X						
	Respeto	6	Se mantiene la calma cuando hay conflictos en el área					X	X	X	X	X						
	Tolerancia	7	Manifiesta con facilidad su postura en el área					X	X	X	X	X						
Trabajo en equipo	Adaptabilidad	8	Pide ayuda a sus compañeros cuando lo necesita					X	X	X	X	X						
	Compañerismo	9	Para cumplir los objetivos del área se integran como equipo					X	X	X	X	X						
	Reconocimiento	10	Reconoce con facilidad cuando un miembro del equipo tiene un logro destacado en el área					X	X	X	X	X						
	Apoyo	11	coopera espontáneamente con un integrante del área cuando se presenta la ocasión					X	X	X	X	X						
	Conciliación del trabajo		12	Se pone de acuerdo con el equipo para trabajar de acuerdo al plan de trabajo					X	X	X	X	X					
		13	Se integra fácilmente con su equipo de trabajo					X	X	X	X	X						

Experto 1: Julia Medina Díaz

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MEDINA DIAZ, JULIA ESTELA DNI 26613934	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 17/08/1990 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU
MEDINA DIAZ, JULIA ESTELA DNI 26613934	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 04/05/1990 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU
MEDINA DIAZ, JULIA ESTELA DNI 26613934	MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 23/06/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU

Instrumento 2: Relaciones interpersonales

Experto 2: Julia Barrantes Castañeda

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento:	Cuestionario de Relaciones interpersonales		
Objetivo del Instrumento:	Identificar el nivel de las Relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque		
Aplicada a la muestra participante:	Personal de la Red de Salud Lambayeque		
Nombre y Apellido del Experto:	Julia Vanessa Barrantes Castañeda	DNI:	16796255
Título Profesional	Licenciada Educ. Primaria	Celular:	979623076
Grado académico	Mgtr. Investigación y Docencia		
Firma		Fecha y lugar	Chiclayo 16/6/2021

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO EVALUACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Título: Relaciones Interpersonales y su relación con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N	ÍTEMS	OPCIÓN					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
										SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación	Interacción	1	La información es de acceso libre para cualquier trabajador del área					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Flujo de información	2	Toma la iniciativa para conversar con sus compañeros					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Canales formales	3	Se realizan coordinaciones cara a cara con los compañeros					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
Manejo de conflictos	Comportamientos	4	Acepta las opiniones de sus compañeros					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Empatía	5	Apoya a sus compañeros cuando lo requieren					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Respeto	6	Se mantiene la calma cuando hay conflictos en el área					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Tolerancia	7	Manifiesta con facilidad su postura en el área					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
Trabajo en equipo	Adaptabilidad	8	Pide ayuda a sus compañeros cuando lo necesita					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Compañerismo	9	Para cumplir los objetivos del área se integran como equipo					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Reconocimiento	10	Reconoce con facilidad cuando un miembro del equipo tiene un logro destacado en el área					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Apoyo	11	coopera espontáneamente con un integrante del área cuando se presenta la ocasión					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Conciliación del trabajo	12	Se pone de acuerdo con el equipo para trabajar de acuerdo al plan de trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
13		Se integra fácilmente con su equipo de trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						

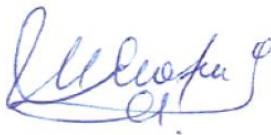
Experto 2: Julia Barrantes Castañeda

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BARRANTES CASTAÑEDA, JULIA VANESSA DNI 16796255	LICENCIADO EN EDUCACION. ESPECIALIDAD: EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 30/09/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
BARRANTES CASTAÑEDA, JULIA VANESSA DNI 16796255	LICENCIADA EN EDUCACION, NIVEL PRIMARIO Fecha de diploma: 30/09/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
BARRANTES CASTAÑEDA, JULIA VANESSA DNI 16796255	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 18/04/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
BARRANTES CASTAÑEDA, JULIA VANESSA DNI 16796255	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOCENCIA Fecha de diploma: 29/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/01/2004 Fecha egreso: 05/02/2006	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
BARRANTES CASTAÑEDA, JULIA VANESSA DNI 16796255	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL CON MENCION EN DIDACTICA DE LA EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 23/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/06/2003 Fecha egreso: 30/06/2004	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>

Instrumento 2: Relaciones interpersonales

Experto 3: Juana Uchufen Utrregui

Nombre del Instrumento:	Cuestionario de Relaciones interpersonales		
Objetivo del Instrumento:	Identificar el nivel de las Relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque		
Aplicada a la muestra participante:	Personal de la Red de Salud Lambayeque		
Nombre y Apellido del Experto:	Juana Amelia Uchufen Utrregui	DNI:	16455740
Título Profesional	Profesora de Educac. Primaria	Celular:	979466522
Grado académico	Doctora en Administración de la Educación		
Firma		Fecha y lugar	Chiclayo, 16 de Junio 2021.

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO EVALUACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Título: Relaciones Interpersonales y su relación con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N	ÍTEM	OPCIÓN					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES SÍ NO Y RECOMENDACIONES	
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
COMUNICACIÓN	Interacción	1		La información es de acceso libre para cualquier trabajador del área					X	X		X	X						
	Flujo de información	2		Toma la iniciativa para conversar con sus compañeros					X	X		X	X						
	Canales formales	3		Se realizan coordinaciones cara a cara con los compañeros					X	X		X	X						
MANEJO DE CONFLICTOS	Comportamientos	4		Acepta las opiniones de sus compañeros					X	X		X	X						
	Empatía	5		Apoya a sus compañeros cuando lo requieren					X	X		X	X						
	Respeto	6		Se mantiene la calma cuando hay conflictos en el área					X	X		X	X						
	Tolerancia	7		Manifiesta con facilidad su postura en el área					X	X		X	X						
TRABAJO EN EQUIPO	Adaptabilidad	8		Pide ayuda a sus compañeros cuando lo necesita					X	X		X	X						
	Compañerismo	9		Para cumplir los objetivos del área se integran como equipo					X	X		X	X						
	Reconocimiento	10		Reconoce con facilidad cuando un miembro del equipo tiene un logro destacado en el área					X	X		X	X						
	Apoyo	11		coopera espontáneamente con un integrante del área cuando se presenta la ocasión					X	X		X	X						
	CONCILIACIÓN DEL TRABAJO	12		Se pone de acuerdo con el equipo para trabajar de acuerdo al plan de trabajo					X	X		X	X						
13			Se integra fácilmente con su equipo de trabajo					X	X		X	X							

Experto 3: Juana Uchofen Iturregui

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
UCHOFEN ITURREGUI, JUANA AMELIA DNI 16455740	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 01/07/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
UCHOFEN ITURREGUI, JUANA AMELIA DNI 16455740	LICENCIADO EN EDUCACION Fecha de diploma: 08/11/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
UCHOFEN ITURREGUI, JUANA AMELIA DNI 16455740	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 26/03/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
UCHOFEN ITURREGUI, JUANA AMELIA DNI 16455740	DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 28/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2012 Fecha egreso: 18/07/2012	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 4: Análisis de consistencia interna

Prueba de confiabilidad del primer instrumento

N° PERSONAS	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
6	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	121
7	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	122
8	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	103
9	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	3	3	4	5	110	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
12	3	3	3	3	3	3	4	5	2	4	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	107
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
	0.5	0.4	0.5	0.4	0.5	0.4	0.2	0.3	0.7	0.3	0.5	0.5	0.3	0.34	0.5	0.6	0.5	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.2	0.2	157

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

K = El número de ítems
 Si2 = Sumatoria de Varianzas de los ítems
 St2 = Varianza de la suma de los ítems
 α = Coeficiente de Alfa de Cronbach

K = 27
 Si2 = 10.0350
 St2 = 156.8100
 α = **0.972**

Prueba de confiabilidad del segundo instrumento

N° PERSONAS	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
6	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	58
7	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	59
8	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
9	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	54
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
12	3	3	3	3	3	3	4	5	2	4	3	4	5	4	45
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	51
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
	0.5	0.4	0.5	0.4	0.5	0.4	0.2	0.3	0.7	0.3	0.5	0.5	0.3	0.3	49.9

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

K = El número de ítems
 Si2 = Sumatoria de Varianzas de los ítems
 St2 = Varianza de la suma de los ítems
 α = Coeficiente de Alfa de Cronbach

K = 13
 Si2 = 5.5650
 St2 = 49.8600
 α = **0.962**

Anexo 5: Consentimiento informado

Título de la investigación: Soft skills en las relaciones interpersonales del personal de salud del Hospital de rehabilitación del Callao, 2024.

Investigadora: Layten Pazos, Patricia Miluska.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Soft skills en las relaciones interpersonales del personal de salud del Hospital de rehabilitación del Callao, 2024", cuyo objetivo Determinar la influencia de las Soft Skills en las relaciones interpersonales del personal de salud del Hospital de rehabilitación del Callao, 2024.

Esta investigación es desarrollada por una estudiante del programa de estudio de Maestría en Gestión de Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del centro de salud.

Describir el impacto del problema de la investigación

En los ambientes laborales constantemente se establecen relaciones interpersonales entre los trabajadores y en algún momento durante esta interacción se pueden generar dificultades para resolver los problemas, ocasionando descontento e insatisfacción laboral, provocando situaciones de estrés, tensión, deterioro en las relaciones interpersonales, y ello se refleja en cómo se brinda la atención al paciente. En tal sentido, esto termina afectando a la organización que evidencia una baja en la productividad y en el cumplimiento de las metas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

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 20 minutos y se realizará de manera directa. 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):

Se indica 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 informa que los resultados de la investigación serán alcanzados 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 son anónimos y no tenemos 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 el Investigadora Layten Pazos, Patricia Miluska email: playtenp@ucvvirtual.edu.pe y asesora Becerra Castillo Zoila Paola email: zbecerra@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Yisleine Paredes Orjeda

Firma(s): 

Fecha y hora: 19-06-24 2:30pm

Consentimiento informado

Título de la investigación: Soft skills en las relaciones interpersonales del personal de salud del Hospital de rehabilitación del Callao, 2024.

Investigadora: Layten Pazos, Patricia Miluska.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Soft skills en las relaciones interpersonales del personal de salud del Hospital de rehabilitación del Callao, 2024", cuyo objetivo Determinar la influencia de las Soft Skills en las relaciones interpersonales del personal de salud del Hospital de rehabilitación del Callao, 2024.

Esta investigación es desarrollada por una estudiante del programa de estudio de Maestría en Gestión de Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del centro de salud.

Describir el impacto del problema de la investigación

En los ambientes laborales constantemente se establecen relaciones interpersonales entre los trabajadores y en algún momento durante esta interacción se pueden generar dificultades para resolver los problemas, ocasionando descontento e insatisfacción laboral, provocando situaciones de estrés, tensión, deterioro en las relaciones interpersonales, y ello se refleja en cómo se brinda la atención al paciente. En tal sentido, esto termina afectando a la organización que evidencia una baja en la productividad y en el cumplimiento de las metas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

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 20 minutos y se realizará de manera directa. 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):

Se indica 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 informa que los resultados de la investigación serán alcanzados 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 son anónimos y no tenemos 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 el Investigadora Layten Pazos, Patricia Miluska email: playtenp@ucvvirtual.edu.pe y asesora Becerra Castillo Zoila Paola email: zbecerra@ucvvirtual.edu.pe.


Consentimiento

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

Nombre y apellidos: *Jeanquán, Alluri Leonor Aranguel*
Firma(s): *[Firma manuscrita]*
Fecha y hora: *18-6-24 14:06*

Anexo 6: Reporte de similitud en software Turnitin

feedback studio PATRICIA MILUSKA LAYTEN PAZOS | Soft skills y relaciones interpersonales del personal del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación d... ?

 **Universidad César Vallejo**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Soft skills y relaciones interpersonales del personal del departamento de terapias del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

Resumen de coincidencias ✕

17 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	6 %	>
	Fuente de Internet		
2	Entregado a Universida...	5 %	>
	Trabajo del estudiante		
3	hdl.handle.net	3 %	>
	Fuente de Internet		
4	repositorio.uigv.edu.pe	1 %	>
	Fuente de Internet		
5	Entregado a uncedu	1 %	>
	Trabajo del estudiante		
6	renatiga.sunedu.gob.pe	<1 %	>
	Fuente de Internet		
7	www.coursehero.com	<1 %	>
	Fuente de Internet		
8	www11.urbe.edu	<1 %	>
	Fuente de Internet		

Página: 1 de 38 | Número de palabras: 11332 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado 🔍

Anexo 7: Autorizaciones para el desarrollo del trabajo académico de la investigación

Yo, Adrianzen Costa Marco Antonio, identificado con DNI 25852756, en mi calidad de Director Ejecutivo de la Unidad Ejecutora 17883 del Hospital de Rehabilitación del Callao, con R.U.C N° 20601761999, ubicada en Jr. Vigil N° 535 – Bellavista Provincia Constitucional del Callao.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN:

A la señorita, **Patricia Miluska Layten Pazos** Identificada con **DNI N°10691814**, alumna de la Escuela de Postgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, para que utilice la siguiente información de la Institución: Nombre, distintivo y autorización para la aplicación y el uso de la información del instrumento; con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis titulada: :**"Soft skills en las relaciones interpersonales del personal de salud de un hospital nacional del callao, 2024"** para optar el grado de maestra en gestión de servicios de salud.

- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la Institución; o
(X) Mencionar el nombre de la Institución.



M.C. Marco Antonio Adrianzen Costa
Director Ejecutivo

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 25852756

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 Institución, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante
DNI N°10691814

Anexo 8: Otras evidencias

DECLARACIÓN JURADA: No asunción de responsabilidades en el caso de potencial daño físico o psicológico del participante

Apellidos y nombres	Layten Pazos Patricia Miluska
DNI	10691814
Código de estudiante	7002345635
Filial	Lima Norte
Programa	maestría en gestión de los servicios de la salud
Modalidad	Presencial
Grupo	A1
Docente asesor	Mg. Zoila Paola Becerra Castillo

Declaró que mi trabajo de investigación no requiere asunción de responsabilidades en el caso de potencial daño físico o psicológico del participante, por no ser un ensayo clínico.

Lima, 10 de junio del año 2024

Firma:



Huella digital

DNI: 10691814