

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD ABANCAY, 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL**

AUTORES:

MILAGROS ARONI MARCANI
XIOMARA PEÑA HUAMAN

CALLAO - 2022
PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dr. HERNAN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ. PRESIDENTE
- Dra. VILMA MARÍA ARROYO VIGIL. SECRETARIA
- Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN. VOCAL

ASESOR: Dra. WALTER RICARDO SAAVEDRA LOPEZ

Nº de Libro: 06

Nº de Acta: 104-2022

Fecha de Aprobación de tesis: 21 DE NOVIEMBRE DEL 2022

Resolución de sustentación de la Sección de Post Grado

Nº **234**-2022-D/FCS

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional. A nuestra madre, por ser el pilar más importante y por demostrarnos siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones....

A mi padre, que a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí....

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por ser nuestro guía y acompañarnos en el transcurso de nuestra vida, brindándonos paciencia y sabiduría para culminar con éxito nuestras metas propuestas. A nuestros padres por ser nuestro pilar fundamental y habernos apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradecemos a nuestro asesor de tesis quien con su experiencia, conocimiento y motivación nos orientó en la investigación.

Agradecemos a todos los docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad NACIONAL DEL CALLAO – LIMA.

ÍNDICE

CARÁTULA	¡Error! Marcador no definido.
INFORMACIÓN BÁSICA	¡Error! Marcador no definido.
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN (Acta de sustentación)	
ii	
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Descripción de la realidad problemática	3
1.2. Formulación del problema	7
1.2.1. Problema general.....	7
1.2.2. Problemas específicos.....	7
1.3. Objetivos.....	7
1.3.1. Objetivo general.....	7
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4. Justificación	8
1.5. Limitantes de la investigación.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes.....	10

2.1.1.	Internacionales.....	10
2.1.2.	Nacionales	11
2.2.	Bases teóricas	13
2.2.1.	Teoría Desempeño laboral	13
2.2.2.	Teoría de la equidad	13
2.2.3.	Expectativas.....	14
2.2.4.	Finalidad o metas.....	14
2.3.	Marco conceptual	14
2.3.1.	Habilidades blandas	14
2.3.2.	Desempeño laboral	18
2.4.	Definición de términos básicos.....	21
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	23
3.1.	Hipótesis	23
3.1.1.	General	23
3.1.2.	Específicas.....	23
3.2.	Operacionalización de variables.....	23
3.2.1.	Variable I: Habilidades blandas	23
3.2.2.	Variable II: Desempeño laboral	24
IV.	METODOLOGÍA DEL PROYECTO	27
4.1.	Diseño metodológico	27
4.2.	Método de investigación.....	27
4.3.	Población y muestra	27
4.4.	Lugar de estudio	29
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	29
4.6.	Análisis y procesamiento de datos	30
4.7.	Aspectos éticos de la investigación.....	30

V. RESULTADOS	32
5.1. Resultados descriptivos.....	32
5.2. Resultados inferenciales	41
5.3. Otros resultados estadísticos que aportan a la investigación	47
Resultados de confiabilidad de los instrumentos	47
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	50
VII. CONCLUSIONES.....	55
VIII.RECOMENDACIONES	57
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
X. ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización.....	25
Tabla 2 Validación de juicio de expertos.....	30
Tabla 3 Habilidades Blandas.....	32
Tabla 4 Habilidades Introspectivas	33
Tabla 5 Habilidades de diagnóstico y de acción	34
Tabla 6 Habilidades relacionales	35
Tabla 7 Desempeño laboral	36
Tabla 8 Desempeño contextual.....	37
Tabla 9 Desempeño de tarea	38
Tabla 10 Desempeño adaptativo	39
Tabla 11 Desempeño proactivo.....	40
Tabla 12 Modelo lineal para la hipótesis general.....	41
Tabla 13 Prueba ANOVA para la hipótesis general.....	41
Tabla 14 Coeficiente del desempeño laboral.....	42
Tabla 15 Modelo lineal para la hipótesis específica 1.....	42
Tabla 16 Prueba ANOVA para la hipótesis específica 1	43
Tabla 17 Coeficiente del desempeño contextual	43
Tabla 18 Modelo lineal para la hipótesis específica 2.....	44
Tabla 19 Prueba ANOVA para la hipótesis específica 2	44
Tabla 20 Coeficiente del desempeño de tarea	44
Tabla 21 Modelo lineal para la hipótesis específica 3.....	45
Tabla 22 Prueba ANOVA para la hipótesis específica 3	45
Tabla 23 Coeficiente del desempeño adaptativo	46
Tabla 24 Modelo lineal para la hipótesis específica 4.....	46
Tabla 25 Prueba ANOVA para la hipótesis específica 4	47
Tabla 26 Coeficiente del desempeño proactivo	47
Tabla 27 Prueba de confiabilidad de la variable Habilidades Blandas	47
Tabla 28 Resumen de procesamiento de casos.....	48
Tabla 29 Prueba de confiabilidad de la variable Desempeño Laboral	48
Tabla 30 Resumen de procesamiento de casos.....	48
Tabla 31 Prueba de normalidad	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Habilidades blandas.....	32
Figura 2 Habilidades Introspectivas.....	33
Figura 3 Habilidades de diagnóstico y de acción	34
Figura 4 Habilidades relacionales.....	35
Figura 5 Desempeño Laboral.....	36
Figura 6 Desempeño contextual	37
Figura 7 Desempeño de tarea	38
Figura 8 Desempeño adaptativo.....	39
Figura 9 Desempeño proactivo.....	40

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022, bajo el tipo básico de investigación con enfoque cuantitativo, nivel explicativo de diseño no experimental y corte transversal, teniendo como población de estudio a 120 trabajadores de la unidad de análisis y bajo un muestreo probabilístico simple se tomó como muestra a 92 trabajadores a quienes se les administró una encuesta por cada variable como parte de la técnica de recolección de datos y como instrumento se empleó el cuestionario con escala de tipo Likert, el cual contó con la validez a través del juicio de expertos y confiabilidad determinada mediante el alfa de Cronbach el cual resultó ante el instrumento de la variable independiente un valor de 0.984, mientras que ante la variable dependiente el valor de confiabilidad fue del 0.982.

Los resultados demostraron que existe influencia directa y significativa de la variable habilidades blandas ante la variable desempeño laboral explicado por una variabilidad del 10.8%, valor ANOVA igual al 0.001 y $B=0.292$ se logra concluir que las habilidades blandas que presenta cada personal del área de salud de la Red Abancay determinan el desempeño laboral reflejado durante la atención que brindan a los usuarios

Palabras clave: Desempeño laboral, habilidades blandas, desempeño contextual, habilidades relacionales.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the degree of influence of soft skills on the work performance of the workers of the Abancay Health Network, 2022, under the basic type of research with a quantitative approach, explanatory level of non-experimental design and cut cross-sectional, having as a study population 120 workers from the analysis unit and under a simple probabilistic sampling, 92 workers were taken as a sample to whom a survey was administered for each variable as part of the data collection technique and as an instrument The Likert-type scale questionnaire was used, which had validity through expert judgment and reliability determined by Cronbach's alpha, which resulted in a value of 0.984 before the instrument of the independent variable, while before the variable dependent, the reliability value was 0.982.

The results showed that there is a direct and significant influence of the soft skills variable on the job performance variable explained by a variability of 10.8%, ANOVA value equal to 0.001 and $B = 0.292$, it is possible to conclude that the soft skills that each personnel in the area of health of the Abancay Network determine the job performance reflected during the care they provide to users

Keywords: Job performance, soft skills, contextual performance, relational skills.

INTRODUCCIÓN

Las habilidades blandas son de suma importancia en la vida cotidiana de las personas, puesto que brinda una mejor interacción con el entorno, favoreciendo a enfrentar situaciones de riesgo, mediante el actuar adecuado y además, presentando actitudes certeras que permitan dar solución a los problemas. Así mismo, el desempeño laboral, el cual es el reflejo de la eficiencia y eficacia que presentan los colaboradores de las organizaciones, que comprende ser una herramienta y capacidad para alcanzar objetivos institucionales como personales.

En el contexto de la atención sanitaria, el desempeño del personal de salud es un factor de vital importancia para asegurar un adecuado proceso de cuidado de la vida, por esta razón, es necesario poner atención y relieves no solo los conocimientos técnicos, sino también, las habilidades y conductas que permitan a los profesionales que brindan servicios de atención de la salud, ejecutar su trabajo de la mejor manera posible.

Podemos afirmar que las habilidades blandas son importantes en el ejercicio de cualquier profesión, sin embargo, para los profesionales de la salud, no solo son de especial importancia, sino que, además, son indispensables. Las habilidades blandas son el complemento necesario de cualquier competencia técnica y contribuyen a un desempeño mucho más completo, más integral, por tanto, más eficiente en el cuidado de las necesidades del cuidado de la salud que presentan los pacientes que acuden a las entidades de salud.

Ante la premisa esbozada en los párrafos que anteceden, presentamos la presente investigación, misma que pretende dar a conocer la importancia de estudiar ambas variables, con la finalidad de demostrar y dar a conocer estrategias apoyadas en las teorías, que permitan mejorar tanto a las personas como el ambiente laboral en el cual se desempeñan. Por ello, se presentan los siguientes capítulos:

Primer capítulo; el planteamiento de la problemática, donde se pone en cuenta el contexto actual de ambas variables, misma situación que explica por qué se realiza la presente.

Segundo capítulo; se desarrolla el marco teórico, misma que da el sustento teórico a las variables estudiadas.

Tercer capítulo; Se presentan las hipótesis planteadas en el estudio

Cuarto capítulo; Comprendido por la metodología del estudio.

Quinto capítulo; se presentan tanto el cronograma de las actividades y el presupuesto.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las habilidades blandas también conocidas como destrezas no técnicas, se definen como las aptitudes de carácter cognitivo que permite la toma de decisiones, comunicación asertiva y trabajo en equipo, potenciando la formación académica, lo cual permite prevenir errores humanos que afecten directamente a la salud e integridad de las personas u organizaciones; sin embargo, cuando se encuentran referidas al ámbito de la salud, estas se encuentran relacionadas a la innovación de paradigmas tradicionales en la gestión de los servicios de salud que se enmarcan en el cumplimiento de leyes excesivas a convertirlas en actividades mediante habilidades que mejoren la competencia individual y mediante estos entornos multidisciplinarios de acción se transformen bajo la necesidad de disminuir la insatisfacción del usuario mediante la intervención asertiva y oportuna del personal de servicio. (1)

Actualmente en las organizaciones, independientemente de ser públicas o privadas, invierten sumas importantes de dinero en la capacitación de sus colaboradores, ya que el éxito de estas depende de las habilidades y las competencias profesionales que estén dispuestos a desarrollar y compartir dentro del ambiente laboral, ante ello Botke et al.(2), menciona que para encontrar eficacia y eficiencia dentro de una organización es necesario el desarrollo de habilidades blandas. En la misma línea, Urbina-Soto, menciona que el personal de las ciencias de la salud es un elemento importante dentro de las situaciones de crisis del paciente que asiste a los establecimientos de emergencia, por lo que el profesional debe contar con la capacidad de adaptación a la circunstancia y tener una reacción pronta y efectiva, mediante la comunicación asertiva y eficaz, brindándole serenidad (3). Por lo que hoy en día se pone un alto énfasis en la motivación y las conductas que presentan los trabajadores en el desarrollo de sus labores, sin embargo, se subestiman a las habilidades blandas, mismas que se desarrollan en el individuo desde la

edad temprana, y en los casos más frecuentes, no es hasta la preparación universitaria que se las toma en consideración ya que presentan relación con el desarrollo profesional futuro(4)

Por otro lado, la falta de habilidades blandas en las personas que se dedican a la atención de la salud, genera una creciente problemática de desempleo, ya que según Okolie et al. (5), en El Reino Unido la contratación del personal de salud se da bajo tres aspectos fundamentales; actitud laboral en un grado de importancia del 86%, aptitud en un 63% y competencia académica en 43%, mientras que en Indonesia, Jasak et al.(6), indica que la búsqueda de maximización de las competencias laborales se da a través de las habilidades blandas permitiendo un mayor desempeño profesional óptimo, ya que estas permiten crear ambientes propicios para contribuir con la mejoría de los pacientes, puesto que, permite que el paciente sienta comodidad y confianza ante la persona que le brinda el servicio.

En América Latina, el escenario de la formación profesional de los trabajadores que prestan servicio sanitarios presentó diversos problemas, los cuales fueron ordenados en dos ejes: a) formación profesional y b) desarrollo de capacidades; donde uno de los problemas relevantes y fundamentales dentro de los sistemas sanitarios públicos está representados por la insatisfacción que presentan los usuarios respecto al tipo de relación y atención que reciben por parte de los profesionales sanitarios, quienes en muchas ocasiones presentan conductas de distanciamiento hasta discriminantes reflejados dentro de la coyuntura sanitaria del COVID-19, ante ello, países como Chile realizaron acciones que logren reducir brechas en cuanto a la calidad de atención en el sector de salud, alcanzando a desarrollar mejoras en la atención en un 28%, permitiendo que el personal incremente su vocación de servicio al 75.5%. (7)

En Colombia mediante el reporte del Ministerio de Salud (8), se dio a conocer que uno de los objetivos del sistema de salud es alcanzar la

optimización y goce de la buena salud de la población que, para dicho fin, se viene dando un alto énfasis a la humanización como un factor determinante en el aumento de la calidad de servicio a fines de un desarrollo consecutivo en la atención de la salud, por lo que las habilidades blandas se volvieron uno de los requisitos indispensables dentro del perfil del profesional de salud.

En el Perú, la inadecuada calidad de atención dentro del sector de salud, representa ser una de las debilidades de las responsabilidades del estado, quien en líneas generales se encuentra obligado a asegurar la calidad de atención ante las diversas necesidades y exigencias sanitarias de la población, sin embargo, a lo largo del transcurso de la historia peruana este rol es ignorado por las autoridades a quienes recae la responsabilidad, empezando desde los aspectos políticos hasta los modos de atención que se realizan en cada nosocomio, pese a ello, se logró obtener progresos notables en lo que respecta a la salud, sin embargo, estos avances no aseguran la seguridad de los pacientes puesto que la cobertura del servicio no es igualitario a nivel nacional, siendo el sector de alta vulneración las poblaciones de situación de pobreza y extrema pobreza quienes si bien cuentan con el acceso limitado al servicio, lo perciben en una paupérrima calidad no solo por el desfase de los establecimientos e instrumentos médicos, sino que también por la mala atención que reciben por parte de los profesionales que laboran, siendo esto una causa de que muchos ciudadanos no recurran a los establecimientos para atenderse ante las diversas dolencias que presentan, aumentando los índices de morbilidad y mortandad. (9)

Por esta razón, el estudio y empleo de las habilidades blandas dentro del sistema de salud es fundamenta, debido a que su principal finalidad es brindar seguridad a la calidad de vida del ciudadano bajo la atención de calidad, administración de medicamentos y materiales que logren resolver los problemas, ya que la salud es parte de un derecho fundamental.

Respecto al desempeño laboral, este se define como el rendimiento eficaz y eficiente que presenta una persona al momento de realizar tareas asignadas, obteniendo resultados positivos(10). Ante ello, Espinoza y Gallegos, menciona que el desempeño laboral depende del grado de satisfacción que el trabajador percibe ante su entorno laboral, así como los incentivos que este reciba. (11)

Sin embargo, dentro del contexto global, en el sector salud el desempeño laboral presento deterioros durante los primeros años de la crisis sanitaria por el alto riesgo en el cual estuvieron expuestos al ser la primera línea de atención ante la problemática mundial, apoyado por el poco reconocimiento a sus esfuerzos y horas de trabajo, además de no contar con la tecnología adecuada que les permitan actuar de manera eficiente recargándolos de horas laborales y por ende del estrés, determinado por factores del entorno como personales.

En el sistema de salud del Perú, la valoración hacia el personal se ha descuidado de manera desmedida, lo cual genera el deficiente cumplimiento de objetivos institucionales, ya que los trabajadores sienten que no son valorados ni protegidos contra las condiciones que ponen su integridad en riesgo causando el decremento de compromiso respecto a su profesión(12).

En la Red de Salud de Abancay, se observa recurrentemente la descoordinación entre áreas de trabajo, muchos empleados no conocen del todo sus funciones laborales ni sus responsabilidades, lo cual estaría generando insatisfacción en los usuarios por el servicio recibido, esto evidenciaría la ausencia de un buen desempeño laboral por falta de habilidades blandas en los colaboradores. Así mismo, la entidad tampoco se preocupa por implementar estrategias para valorar y motivar las competencias y habilidades de sus colaboradores. Motivo por el cual, se pretende conocer si existe incidencia de las habilidades blandas sobre el desempeño laboral, con la finalidad de que la entidad tome mayor atención y relevancia respecto a las habilidades blandas de sus

trabajadores. En ese sentido, se realizó el trabajo de investigación cuyos problemas de investigación se presentan en el siguiente punto.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?
- ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?
- ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?
- ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.
- Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.

- Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.
- Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.

1.4. Justificación

Las habilidades blandas son comportamientos de liderazgo y habilidades de comunicación asertiva por parte de los trabajadores y que permiten generar una diferencia competitiva de una organización frente al resto que no poseen estas habilidades (13). Por otro lado, el desempeño laboral se considera como el cumplimiento de funciones designadas a los colaboradores, en función a la eficiencia y eficacia para lograr cumplir la tarea (14). La investigación cuenta con una justificación teórica, puesto que el problema identificado se analiza en base a teorías científicas, y cuyo propósito es profundizar el conocimiento sobre las variables planteadas en la investigación a partir de un procedimiento metodológico y sistemático.

Se justifica por su importancia social, porque permitirá conocer a la dirección y administración la importancia de las habilidades blandas para que puedan tomar medidas de gestión pública para implementar estrategias motivacionales y fortalecer las competencias blandas de sus colaboradores para lograr sus objetivos.

Por su importancia práctica, ya que a partir de los resultados solucionará el problema del desconocimiento del grado de determinación de las variables empleadas, con ello se permitió tomar la relevancia que requiere esta variable. También tiene justificación metodológica, ya que, contribuye con aportar un instrumento válido y confiable capaz de medir a las variables de estudio de forma objetiva y precisa, así mismo, sentará las bases para estudios posteriores.

1.5. Limitantes de la investigación

La investigación se desarrolló en el segundo semestre del año 2022, en las instalaciones de la Red de Salud de Abancay en la Región Apurímac, siendo así, las limitantes de carácter teórico, la escasa información existente ante las variables que se toma en el estudio, mientras que en lo social, se corre el riesgo de que los participantes no respondan con sinceridad al instrumento aplicado, también existe la posibilidad de que estos se nieguen a participar en el estudio, así mismo, la limitante de carácter espacial; en la cual se corre el riesgo que, no se brinde la autorización que permita realizar el estudio dentro de las instalaciones en la cual labora la unidad de estudio para la presente.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

De acuerdo a **Lok et al. (2021)**(15), el propósito de su documento: “The relationship between soft skills training and development, human resource outcome and firm performance”, fue investigar el impacto de la capacitación y el desarrollo de habilidades blandas sobre la variable dependiente de la investigación, en la que se utilizó el método de encuesta de cuestionario a una muestra de 199 fabricantes en Malasia y a través de un modelo de ecuaciones estructurales se realizó el procesamiento de datos. Donde los resultados obtenidos mostraron que si se encuentra relación entre las variables del estudio y están completamente mediada por los resultados de recursos humanos. Este estudio muestra relevancia en la contribución indirecta al desarrollo y a la capacitación de habilidades blandas para mejorar el desempeño de la empresa a través del impacto en el resultado de los recursos humanos.

Kaur y Batra (2018)(16), también realizó su investigación: “effectiveness of Training and Soft Skills for Enhancing the Performance of Banking Employees”, para determinar la efectividad de la capacitación y las habilidades blandas para mejorar el desempeño de los empleados en los bancos indios, en la que se utilizó datos primarios recopilados de empleados bancarios en Punjab (tanto bancos públicos como privados) con la ayuda de un cuestionario bien estructurado, y se empleó un coeficiente de correlación y regresión para el procesamiento de datos. Lo cual dio como resultado que realizar capacitaciones en habilidades blandas tienen un aporte e impacto eficaz sobre el desempeño de los colaboradores. Asimismo, se descubrió que existe mayor impacto comparativo entre las habilidades blandas y el desempeño a

diferencia de la capacitación referentes a los empleados bancarios. La investigación tiene fuertes implicaciones para que la comunidad bancaria y los profesionales entiendan que no solo deben centrarse en la capacitación, sino también en desarrollar habilidades blandas con el fin de impulsar el desempeño de los trabajadores.

Ibrahim et al. (2017)(17), desarrolló un trabajo de investigación: “the effect of soft skills and training methodology on employee performance”, con la prioridad de conocer el efecto de la variable independiente sobre la variable dependiente en los colaboradores. El presente estudio adoptó un enfoque de investigación cuantitativo, la población estuvo conformada por 810 trabajadores pertenecientes a nueve empresas y su muestra fue establecida en 260 empleados se administró como instrumento cuestionarios diseñados para los ejecutivos y gerentes seleccionados de diferentes empresas perteneciente a Malasia para que puedan analizar las competencias de los ejecutivos, gerentes y supervisores que fueron sometidos a un programa para capacitar las habilidades blandas de acuerdo al tiempo que establecieron que podría ser una semana o en ocasiones hasta meses, por ello, eran realizados con un descanso determinado entre cada sesión. De acuerdo a los hallazgos se tuvo un valor de significancia menor a 0.05, por lo que, los autores plantean la necesidad de que los empresarios rediseñen la metodología de formación de empleados en habilidades blandas. Es por ello, que la implementación de habilidades blandas y el desarrollo de capacitaciones, contribuyen al desempeño de los trabajadores, además que el "aprendizaje en el tiempo" es muy potente para socavar el obstáculo asociado con la transferencia de capacitación.

2.1.2. Nacionales

Castillo (2019)(18), esta investigación fue elaborada con el propósito de encontrar si existe una relación entre las habilidades

blandas y el desempeño adaptativo en los trabajadores de la Municipalidad de Pomahuaca-Jaén, el método aplicado fue diseño no experimental, correlacional, básica, método cuantitativo, la técnica aplicada fue la de fichaje (fichas textuales y bibliográficas), observación, cuestionario como instrumento, la muestra fue 44 trabajadores. Los resultados que se hallaron fueron que la población encuestada lo evidencia en un nivel bajo de 65.91%, un promedio de 12.5%, un coeficiente de variabilidad de 30.48%, desviación estándar de 3,81 puntos. Como conclusión se tiene que el desempeño adaptativo tiene un nivel desarrollo bajo en relación con las habilidades blandas.

Oscoco (2019)(19), elaboró su investigación con el propósito de obtener o determinar si las habilidades duras se relacionan con el desempeño de tareas en los trabajadores de la Oficina General de Administración del MTC, la metodología aplicada es nivel descriptivo-correlacional, básica, no experimental, enfoque cuantitativo, corte transversal, los colaboradores que fueron encuestados son 90 tomados como población y muestra a la vez, la encuesta fue la técnica utilizada y como instrumento el cuestionario. Los resultados hallados mediante el SPSS fueron $r=0.977$ y que el nivel de significancia es igual a $0.000 < 0.05$, por tanto, existe una correlación fuerte entre las variables, concluyendo que existe relación entre las variables, es por ello, si una aumenta en cierto porcentaje la otra variable también aumentara en la misma proporción.

Vilcamichi (2017)(20), en su tesis propuso como objetivo analizar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño contextual de los docentes de una I.E, aplicó un método cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, básica, no experimental-transversal, 124 docentes fueron la muestra, el clima

laboral fue medio a través de la escala de Sonia Palma (CL-SPC), mientras que para la segunda variable el cuestionario fue de Coleman y Borman para el desempeño contextual. Se halló los siguientes resultados con un valor de rho spearman = 0.845, p-valor=0.021<0.05 siendo significativa, de los encuestados el 44.4% tienen un desempeño contextual de nivel medio, por lo cual existe diferencias significativas entre las variables, concluyendo que si el clima laboral aumentara en un 30 % también el desempeño contextual también aumentar su proporción por lo cual se determinó que existe una relación alta en la investigación.

2.2. Bases teóricas

Las habilidades blandas sirven a los seres humanos como un medio para que puedan interrelacionarse con los suyos, estas son diferentes a las habilidades sociales debido a que son una parte de las habilidades blandas. Estas, están clasificadas por las habilidades interpersonales, cognitivas, y las de control emocional que están basadas en la capacidad de solucionar problemas y negociar con el propósito de tomar decisiones. Asimismo, las habilidades blandas están relacionadas con los rasgos de la personalidad y esto podría evidenciarse al realizar un entrenamiento a una edad temprana es decir en la infancia, en otras ocasiones en la adolescencia y otras e la edad adulta (21).

2.2.1. Teoría Desempeño laboral

Hace referencia a la relación existente de la motivación con la capacidad de las personas para desempeñarse laboralmente y obtener satisfacción laboral. Asimismo, el desempeño laboral es una técnica que sirve para evaluar la percepción que presentan los proveedores, así como los clientes para poder identificar áreas de mejora continua que generen el logro de los objetivos (22).

2.2.2. Teoría de la equidad

El concepto de equidad o el principio de justicia distributiva) es prominente en la teoría de la equidad y sostiene que las personas juzgan la equidad de una relación asignando recompensas resultantes de sus contribuciones relativas a la relación, en las que proporciones iguales de ganancias a inversiones entre todas las partes involucradas en una relación de intercambio conducen a equidad percibida y proporciones desiguales generan percepciones de inequidad (23).

2.2.3. Expectativas

Hace referencia al sentimiento de satisfacción de los trabajadores que les permite desarrollar eficientemente sus tareas laborales en relación a sus compañeros de trabajo (24).

2.2.4. Finalidad o metas

Una meta es aquel que un individuo se esfuerza por lograr, de acuerdo a esta teoría, los trabajadores persiguen de manera intencional un objetivo mediante el ejercicio de sus labores, en la que se propone un cierto nivel de esfuerzo para poder cumplirlo (24).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Habilidades blandas

Para Bhati (25), es la combinación de habilidades de comunicación, sociales, humanas, la personalidad y sus rasgos, actitudes, inteligencia emocional y social, rasgos ocupacionales que proporcionan a las personas la adecuación a su entorno, la participación activa en el centro laboral, el trabajo en equipo, el buen desempeño laboral, por otra parte, para Guerra-Báez (26), es un conjunto de destrezas, habilidades socio afectivas importante para que las personas pueden relacionarse entre ellas cuyo fin es estar alertas y saber cómo actuar frente a situaciones o exigencias cotidianas, tomando las decisiones creativas y críticas para la resolución de

problemas, asimismo construir relaciones estables emocionalmente y físicamente, tener empatía, comunicarse de forma fluida. En cambio para Olugbenga y Oluwatosina (27), las habilidades blandas forman una parte importante en mejorar la capacidad de las personas de trabajar con otras personas generando un buen desempeño en el logro de objetivos, es la percepción de distintas características que influyen de manera positiva al logro de metas y al éxito de una institución, organización.

De acuerdo a Musicco (28), las habilidades blandas son un conjunto de competencias, rasgos, habilidades y capacidades innatas de cada persona la cual las hace diferentes entre sí, se muestran a través del comportamiento, la personalidad y actitudes de las personas durante la comunicación e interacción con su entorno, de acuerdo al autor se menciona las siguientes dimensiones: **a) Habilidades introspectivas**, es la gestión de emociones, la modificación de las creencias existentes, la identificación de fortalezas con el fin de mejorarlas para presentar autoeficacia y autoconocimiento que permitan contar con un estado emocional estable. En este sentido, para Gribova y Ostrovskii (29), es el monitoreo y la observación de sus pensamientos, mismas que, son obtenidas mediante el entrenamiento de la mente cuyo fin es que las personas sean más conscientes de sus pensamientos y logren un control mental de calidad. Similarmente Valentine (30), menciona que la capacidad de mirar hacia el interior de las personas para que puedan aprender a controlar sus emociones para que realicen sus tareas de manera eficiente.

Además, presenta los siguientes indicadores: **Gestión de emociones** es la capacidad de identificar emociones y manejarlas para que no afecten al comportamiento, también es la dirección de las emociones para la adaptación a nuevos cambios que se podrían dar en el ambiente laboral o personal (31). **Identificación de fortalezas** es una actividad que busca encontrar la capacidad de resistir o soportar a las circunstancias que se les presente a las personas para

el logro de objetivos (32). **Autoconciencia** es el desarrollo y el autoconocimiento conlleva a la sensación y empoderamiento de control para que los individuos puedan controlar las situaciones que se les presente y no busquen excusas (28). Por otra parte para la autoconciencia es todo un proceso de autocomprensión consciente teniendo en cuenta el nivel que tienen las limitaciones y fortalezas de las personas, así como, el control de las emociones que podrían incidir en el comportamiento **Autoeficacia** es la imagen percibida que desarrollan las personas sobre ellos mismos mediante las experiencias de su vida diaria, la cual influye mucho en la capacidad de responder en la realización de actividades y depende a la vez con cuanta experiencia cuenten las personas (33). **Modificación de creencias** es la percepción que tiene un individuo ante un problema pretende que al cambiar algunos estereotipos o pensamientos este problema también va a tener cambios porque en ocasiones si existe esos cambios (34). **Creatividad** es una competencia o herramienta para que las personas pueden ser capaces de desarrollarse en su entorno y solucionar un conjunto de fenómenos o problemas (35).

b) Habilidades de diagnóstico y de acción es la capacidad de poder percibir situaciones, prestarle atención para poder interpretarlas, darles algún significado y de acuerdo a ello darle una respuesta coherente con la situación Reuker y Künzell (36). De manera similar Al (37), lo define como un proceso de análisis de un tema determinado para dar solución, por ello, se realiza primero el diagnóstico del tema y luego se realiza una acción para solucionarlo. Mientras Musicco (28), lo define como la acción de interpretar, analizar y predecir el significado de un conjunto de observaciones que se realizará a un individuo, comunidad y familias, para resolver la situación primero se hará un diagnóstico y de acuerdo a eso se tomará las acciones pertinentes, según este autor tiene los siguientes indicadores: **Resolución de problemas** es un conjunto de procesos básicos que permite recolectar datos e información de los individuos

para poder comprender, interactuar y darle las soluciones correspondientes (38). **Capacidad de adaptación** es una forma de contribución para que las personas puedan prepararse y adaptarse frente a posibles cambios presentes o futuros para que se pueda determinar acciones de los diagnósticos posibles (39). **Iniciativa** es la capacidad que tienen los individuos para poder indicar alguna acción o diagnosticar acerca de algo que se quiera conocer (40). **Planificación** es un proceso muy importante para realizar tareas o asignadas de manera idónea y en los tiempos estipulados para que no existe inconvenientes ni riesgos durante el proceso de una actividad (41). **Gestión del tiempo** es una actividad que da lugar a tener una disposición del uso del tiempo, estrategias y recursos de manera efectiva con el fin de lograr las metas y objetivos en un tiempo determinado (41).

c. Habilidades relacionales es la voluntad de interrelacionarse entre las personas en un determinado contexto y con un fin en común que es aprender, para realizar las tareas de manera eficiente y adquirir mayores conocimientos (42). De igual modo para Carrera y Barrera (43), son competencias que permiten establecer relaciones equilibradas y sanas, disminución de conflictos, permitiendo que existe una buena comunicación entre los trabajadores de manera asertiva lo cual conduce al desarrollo de sus habilidades sociales. Asimismo, las habilidades relacionales se enfoca en que las personas se relacionen de forma empática, escuchando y teniendo en consideración las opiniones de los demás para lograr un objetivo en común y no exista ningún inconveniente, dicho autor menciona los siguientes indicadores: **Empatía** es un intermediario psicológico entre las conductas antisocial y prosocial, porque es la comprensión del estado emocional, psicológico de los demás contribuyendo así a la disminución de la violencia y agresividad de las personas. **Asertividad** es la virtud que poseen las personas, trabajadores para dar a conocer sus ideas, opiniones, sentimientos de forma adecuada sin necesidad

de llegar a la agresión o violencia (43). **Liderazgo** es la capacidad de guiar hacia el desarrollo de los objetivos creando una visión para compartir la formación integral y el aprendizaje de los trabajadores (44). **Capacidad de negociación** es un proceso mediante el cual se puede realizar acuerdos, convenios depende del poder de convencimiento, la interacción y de la información que se le brinda a la persona (45). **Escucha y comunicación eficaz** es un medio por el cual se comporta ideas, conocimientos entre las personas por tanto tiene mucha relevancia dentro de las organizaciones para que puedan brindar un servicio eficaz y de calidad al público (46). **Capacidad de trabajar en equipo** es un componente donde la comunicación e intercambio de ideas son esenciales para la realización de tareas de manera eficaz y eficiente (46).

2.3.2. Desempeño laboral

Para Álvarez et al (14), es la eficacia que los trabajadores presentan bajo el desarrollo y aplicación de sus capacidades, cumpliendo tareas asignadas en el menor tiempo posible en conformidad con su ambiente laboral, por otro lado, Paredes et al. (47), lo considera como la eficiencia y eficacia del trabajador, que presenta un desenvolvimiento adecuado y satisfactorio brindando con resultados positivos para la organización. Con respecto al tema, Lauracio y Lauracio (48) indica que es una conducta real o comportamiento de los recursos humanos, en sus relaciones interpersonales, en el orden técnico y profesional, lo que influye de manera trascendental en una organización.

Ramírez-Vielma (49), afirma como conducta que presenta el individuo para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales, así mismo los autores dimensionan a la variable de la siguiente manera: como primera dimensión; **Desempeño contextual**; compuesta por las conductas del individuo para realizar más tareas de manera voluntaria, ya que se contribuye en el ambiente psicológico y social. Al respecto, Krijgsheld (50) , lo define como el

entorno de la organización donde funciona un núcleo técnico, así mismo, se incluyen actividades, como los voluntariados en cuanto al trabajo extra. Por otro lado, Enweremadu y Nwachukwu (51), considerada como factor de gran importancia en un sistema, ya que, son acciones voluntarias por parte de los individuos de la organización, con carisma y estilo.

Así mismo, se consideran los siguientes indicadores: **a) colaboración**, lo cual es el trabajo en conjunto para solucionar posibles problemas o realizar trabajos de manera eficiente (52); **b) Trabajo en equipo**, actividad u objetivo que se realiza entre dos a más individuos que tiene el fin de lograr mejores objetivos, en la que el elemento clave es el compromiso (53); **c) Iniciativa**, facilidad de imaginar ideas y proyectos nuevos, dando prueba a aquello que se quiere encaminar, a través, de pasos, acciones; con perseverancia y teniendo una finalidad plasmada Caldas y Hidalgo (54); **d) Diligencia**, utilizadas como técnicas normativas, que sirve para definir cómo se deben desarrollar las responsabilidades, con el cuidado y esmero por parte de los individuos (55).

Como segunda dimensión; **Desempeño de tarea**, para Salazar (56), son conductas comprometidas con la producción de un bien o entrega de servicios, contribuyendo al núcleo técnico de la organización, aportando a los logros proyectados de la misma. Para Boada (57), son comportamientos de los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, se constituye en estrategias individuales, con acciones que realiza el trabajador con el ánimo de obtener un determinado resultado. Siendo así Ramírez-Vielma (58), se centra exclusivamente en el desempeño de su labor, da cuenta de todas las actividades comprometidas, con la producción de un bien y en la entrega de un servicio contribuyendo a la organización, con calidad de precisión en el compromiso.

Agregando a lo anterior considera como indicador lo siguientes:
a) **responsabilidades**, son llevados a cabo en las organizaciones,

aquellos actos ejecutados de manera voluntario, a título personal y privado, por parte de los trabajadores (59). b) **regularizaciones**, son normas que se requieren para establecer un debido orden, lo cual implica realizar de manera adecuada legal los procesos para poder cumplirlos (60), c) **competencias**, desempeños exitosos de los recursos humanos en el campo laboral de la organización, a través, de las capacidades que tienen los trabajadores para realizar con éxito las actividades (61). d) **eficiencia**, es el logro de los objetivos solo con recursos disponibles en cantidades mínimas, para lo cual se deben conocer las formas y procesos necesarios, (62).

Como tercera dimensión; **Desempeño adaptativo** según Krijgsheld et al. (50), son medidas a la que los individuos se adaptan por los distintos cambios que se producen dentro de la organización, de sistemas del trabajo o roles de trabajo, con rendimiento creativo y proactivo. Posteriormente Neri et al. (63), considerada como todas las conductas que permiten adaptarse a los diversos cambios que ocurren en las organizaciones, o en el lugar de trabajo, contribuyendo al cumplimiento de objetivos y metas de una empresa, institución u organización. Así mismo para Ramírez-Vielma y Nazar (58), los sucesos que se encuentran inmersos en entornos cambiantes que enfrenta el trabajador, responde o apoya a los cambios que pueden afectar su rol como individuo.

Como indicadores se considera lo siguiente a) **aprendizaje**, son decisiones orientadas a mejorar de manera individual, con fines de progresar en los distintos ámbitos personales, así mismo es el resultado gradual de implicaciones activas y significativas que un individuo obtiene (64). b) **eficacia**, capacidades que tienen los individuos en la consecución de metas establecidas, a través, de actividades planificadas, logrando resultados proyectados (65). c) **Adaptabilidad**, son capacidad intelectual y emocional para responder de manera coherente y favorable a las exigencias o cambios del entorno, regulando el comportamiento en función al ambiente (66).

La cuarta dimensión; **Desempeño proactivo**, para Malca y Bolaños (67), son todas las conductas de carácter autodirigido, que sirven para poder anticipar o iniciar cambios en una institución. Por otro lado, Salessi y Oma (68), está orientado a la búsqueda de las oportunidades, que abarcan acciones tendientes a lograr una mayor compatibilidad en el entorno de la organización, a través, de esfuerzos orientados a instruir mejoras. Así mismo Ramírez-Vielma y Nazar (58), grado en el que los individuos de las organizaciones, manifiestan los comportamientos con orientación a futuro, con el fin de cambiar la situación en la que se encuentra, lo que permite anticiparse o dar inicio de diversos cambios que se pueden presentar.

En tal sentido se considera como indicadores lo siguiente a) **Innovador**, se realiza a través de necesidades de una supervisión inmediata con el fin de realizar cambios para brindar mejoras en una organización o en los distintos medios convenientes(54). b) **participativo**, es la esencia que tienen las personas para poder tomar iniciativas y asumir responsabilidades de actividades, con el fin de obtener resultados positivos (54). c) **Influyente**, la capacidad que se tiene para ejercer un cambio a través de las decisiones, con ideas innovadoras (69). d) **intuitivo**, comprensión que el individuo tiene al momento de captar de manera directa un objeto de conocimiento, sin necesidad de recurrir a procedimientos deductivos (70).

2.4. Definición de términos básicos

- a. **Habilidades**: es una herramienta esencial que contribuye como respuesta a los cambios permanentes que suscita en la vida, además permite diferentes formas de trabajo y pensamiento con el fin de desarrollar actividades cotidianas (71).
- b. **Desempeño**: considerada la aplicación de capacidades y fortalezas que permite desarrollar actividades con la finalidad de obtener logros positivos o utilidades puede ser de forma grupal o individual que contribuye al bienestar de los organismos (72).

- c. Formación Integral: comprende un estilo educativo la cual se centra en la formación de habilidades y conocimientos humanas mediante educación brindando herramientas o estrategias que ayude en su formación profesional (73).
- d. Rendimiento creativo: es considerada como la capacidad que tienen las personas para idear o crear algo original o nuevo, lo cual contribuye a la innovación para que se conviertan en servicios, procesos, productos o mejoras en una empresa o institución (74).
- e. Diagnóstico: actividad u organización el diagnóstico inicial de un problema con el objetivo de descubrir las causas y buscar soluciones, además busca encontrar estrategias para mejorar los problemas (75).
- f. Empoderamiento: se define como un proceso multidimensional de representación general, se orienta a identificar estrategias y condiciones con el fin de tener poder de una cosa o derecho que con anterioridad no poseía (76).
- g. Trabajo Extra: se debe considerar el trabajo suplementario y nocturno, ambos tienen consideraciones diferentes donde las remuneraciones varían según las horas laboradas, este sucede en caso sobrepase su jornada ordinaria normal de trabajo de 8 horas según el país (77).
- h. Metas Organizativas: son metas muy específicas puede ser en corto o largo periodo de tiempo que esté guiado por especialistas que desempeñan una labor dentro de una empresa con el fin de lograr las metas trazadas (78).
- i. Ideas Innovadoras: inicia con la creación de una organización de personas que cuenten con la capacidad de cambio suficiente para creación de productos y servicios por más limitaciones o carencias que podría suceder (79).
- j. Actos Voluntario: son acciones conscientes realizadas por grupo de personas que tienen como finalidad, desarrollar un trabajo eficiente minimizando las necesidades que carece una organización que beneficie a su productividad sin esperar nada a cambio (80).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. General

Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.

3.1.2. Específicas

- Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.
- Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.
- Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.
- Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.

3.2. Operacionalización de variables

3.2.1. Variable I: Habilidades blandas

Compuesto por rasgos, habilidades, capacidades y competencias innatas que diferencian a las personas entre sí mediante el desarrollo de la personalidad expresadas mediante el comportamiento y actitudes que presenta la persona al momento de interactuar con su entorno (28).

Dimensiones:

- Habilidades Introspectivas
- Habilidades de diagnóstico y de acción
- Habilidades relacionales

3.2.2. Variable II: Desempeño laboral

Es el reflejo evaluado en función a la eficiencia de las actividades que realizan los trabajadores de cierta institución empleando aptitudes y criterios durante un periodo de tiempo, reflejando los resultados organizacionales a través de la asignación de funciones en fin del logro de objetivos institucionales (58).

Dimensiones:

- Desempeño contextual
- Desempeño de tarea
- Desempeño adaptativo
- Desempeño proactivo

Tabla 1
Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala
Variable independiente: Habilidades blandas	<p>Compuesto por el conjunto de rasgos, capacidades, competencias y habilidades innatas que diferencian a las personas entre sí mediante el desarrollo de la personalidad expresadas mediante el comportamiento y actitudes que presenta la persona al momento de interactuar con su entorno. Del mismo modo, las habilidades introspectivas se definen como la capacidad progresiva de autoevaluarse con la finalidad de conseguir mejoras personales; por otro lado, las habilidades de diagnóstico y acción, son las capacidades que presentan las personas al momento de predecir situaciones futuras mediante el análisis y actuar certero y preventivo, mientras que, las habilidades relacionales son aquellas capacidades que se desarrollan a nivel de la interacción con las personas, donde se establecen lazos. (28)</p>	<p>Para medir la variable “habilidades blandas” se tomarán en cuenta tres dimensiones: introspectivas, diagnósticas y de acción, relacionales, a través de un cuestionario que tendrá escala de tipo Likert.</p>	<p>Habilidades Introspectivas</p> <hr/> <p>Habilidades de diagnóstico y de acción</p> <hr/> <p>Habilidades Relacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de emociones - Identificación de fortalezas - Autoconciencia - Autoeficacia - Modificación de creencias - Creatividad <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de problemas - Capacidad de adaptación - Planificación - Gestión del tiempo <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Asertividad - Liderazgo - Capacidad de negociación - Escucha y comunicación eficaz - Capacidad de trabajar en equipo 	<p>Escala ordinal de tipo 1=Totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3= indiferente 4= de acuerdo 5= totalmente de acuerdo</p>
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala

<p><u>Variable dependiente:</u></p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Es el reflejo valuado en función a la efectividad de las actividades que realizan los colaboradores de cierta organización empleando aptitudes y criterios durante un periodo de tiempo, reflejando los resultados organizacionales a través de la asignación de funciones en fin del logro de objetivos institucionales, en cuanto al desempeño contextual, se entiende como las actitudes que permiten mejoras dentro del ambiente laboral al contribuir con el logro de los objetivos organizacionales; el desempeño de tarea se define como las acciones y actitudes que le permiten a las personas cumplir con sus tareas asignadas de manera eficiente y eficaz; mientras que el desempeño adaptativo es comprendido como el comportamiento que presenta el individuo para poder desenvolverse de manera competente dentro de su centro laboral pese a las modificaciones que este u otros factores presenten, finalmente el desempeño proactivo se desarrolla a partir de los comportamientos y reacciones positivas que las personas presentan frente a situaciones nuevas y en su mayoría complejas. (58)</p>	<p>La medición de la variable “desempeño laboral” se dará a partir de las dimensiones que esta presenta: desempeño contextual, desempeño de tarea, desempeño adaptativo y desempeño proactivo, empleando un cuestionario de escala de tipo Likert ya validado.</p>	<p>Desempeño contextual</p> <hr/> <p>Desempeño de tarea</p> <hr/> <p>Desempeño adaptativo</p> <hr/> <p>Desempeño proactivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colaboración - Trabajo en equipo - Iniciativa - Diligencia <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidades - Regularizaciones - Competencias - Eficiencia <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Rotativo - Aprendizaje - Eficacia - Adaptabilidad <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Innovador - Participativo - Influyente - Intuitivo 	<p>Escala ordinal de tipo Likert</p> <p>1=Totalmente en desacuerdo</p> <p>2= en desacuerdo</p> <p>3= indiferente</p> <p>4= de acuerdo</p> <p>5= totalmente de acuerdo</p>
----------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota. Elaboración propia.

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

La investigación presente, utilizó el diseño no experimental que, según Hernández-Sampieri y Mendoza (81), en este diseño no se realiza ningún tipo de modificación de las variables. Cabe mencionar que, comprende el corte transversal, debido a que los datos serán recolectados en un tiempo determinado.

Así mismo, comprende el tipo básico de investigación, que según la definición que brinda Gallego (82), su propósito es la ampliación y reforzamiento del conocimiento, basados en las teorías ya existentes.

Por otro lado, en cuanto al nivel de investigación, se toma en consideración al nivel explicativo, para Torres et al. (83), este alcance; busca medir el grado de incidencia o influencia que presenta la variable independiente ante la otra variable del estudio.

4.2. Método de investigación

La investigación aplicó el método hipotético deductivo, según Rodríguez y Pérez (84), este método parte de la hipótesis de la investigación y a partir de ella, se realizan inferencias que en adelante comprueban la veracidad de la suposición.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Engloba a un conjunto de personas, objetos y elementos que cuentan con patrones comunes y características, tal como lo definen Valderrama y Jaimes (85). En ese sentido, la población fue de 120 empleados de la Red de Salud Abancay.

4.3.2. Muestra

Piza et al. (86), lo definen como; el subconjunto representativo que nace de la población, seleccionados bajo criterios de inclusión o exclusión, presentando total disponibilidad de someterse a los procedimientos que permitan obtener datos que en adelante puedan ser generalizados en la población. En ese entender, la muestra representativa fue de 92 trabajadores.

4.3.3. Muestreo

Para Otzen y Manterola (87), es el procedimiento estratégico que se emplea como medio por el cual se obtiene la cantidad real de elementos con los que se ha de trabajar dentro de la investigación, clasificado en muestreo probabilístico y no probabilístico. Por lo tanto, la investigación presente aplicó el muestreo probabilístico simple.

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5) \times 120}{(120 - 1) \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}$$

$$n = \frac{115,25}{0,29 + 0,96}$$

$$n = \frac{115,25}{1,25}$$

$$n = 92$$

Donde:

N= población

n=muestra

Z=nivel de confianza

e=margen de error

q=hecho desfavorable

p=hecho favorable

Se aplicó una fórmula de muestreo probabilístico para hallar la muestra, en este caso se consideró un nivel de confianza del 95% que está establecido para investigaciones sociales, así mismo se tomó en cuenta el margen de error del 5% para estudios sociales, realizado los cálculos aritméticos establecidos a nivel algorítmico se obtiene el valor de 92 que sería la muestra representativa.

4.4. Lugar de estudio

La investigación se desarrolló dentro de la Red de Salud de Abancay, misma que se encuentra ubicada en los diferentes establecimientos que conforman la Red.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

4.5.1. Técnica

Torres et al. (83), lo consideran como el procedimiento sistematizado y metodológico que permite la obtención de información que responda las interrogantes que se planteó en la investigación. Ante ello, se empleó una encuesta, puesto que, permitió obtener la información adecuada y detallada en relación al propósito de la investigación.

4.5.2. Instrumento

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (81), es la serie de interrogantes para medir las variables, mismas que facilitan la recolección de los datos en tiempo real, ante ello, el instrumento empleado fue un cuestionario para cada variable, los cuales fueron elaborados por las investigadoras, el primer cuestionario pertenece a la variable habilidades blandas que consta de 17 ítems, mientras que el segundo cuestionario de desempeño laboral está estructurado por 15 ítems, ambos cuentan con una escala de tipo Likert, cuyos valores van del 1-5 , asimismo, fueron validados por tres expertos a quienes se les visito en su centro de labores el martes 12 de julio del 2022, y se encuentran en los Anexos.

Tabla 2
Validación de juicio de expertos

Experto	Grado académico	Nombre y apellidos	Dictamen
1	Mag.	Espinoza Flores Braulio	Aplicable
2	Mag.	Reyes Reyes Flor	Aplicable
3	Mag.	Uvaldo Cuno Chunga	Aplicable

Nota. Elaboración propia

4.5.3. Prueba de confiabilidad del instrumento

Fue determinada a través de para la aplicación de una prueba piloto a 15 profesionales, de los datos obtenidos se procedió a ordenar en una hoja Excel para luego exportarlos al SPSS v26 donde se aplicó la fórmula de fiabilidad para cada instrumento y los resultados obtenidos fueron, el primer valor de Alpha de Cronbach de 0.984 y el segundo valor igual a 0.982, lo cual demostró que los instrumentos tienen una confiabilidad excelente y pueden ser aplicado en toda la muestra.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Se realizó primeramente el análisis descriptivo donde se elaboraron tablas y gráficos de frecuencias, que muestran los resultados generales respecto a los objetivos específicos de la investigación. Seguidamente en la estadística inferencial que comprende datos para realizar la respectiva contrastación de la hipótesis, en la que se empleó el Modelo de Regresión Lineal como estadístico, previo a ello se realizó la prueba de normalidad que tuvo un valor de 0.000 lo que demostró que las variables se encuentran dentro de la distribución normal.

4.7. Aspectos éticos de la investigación

La investigación cumplió éticamente con total transparencia para llevar a cabo el estudio, con el apoyo del personal que laboran en la Red de Salud de Abancay, de tal manera, se cumplió con las recomendaciones para el debido proceso de investigación respetando las directivas y pautas establecidas por la Universidad Nacional del Callao, al igual que la normativa Vancouver; además de citar a los respectivos autores de la información bibliográfica, para así dar cumplimiento a los lineamientos científicos, se trabajó con profesionalismo, respeto y objetividad sobre la

privacidad de los datos que los encuestados brindaron, conservando el principio de confidencialidad.

V. RESULTADOS

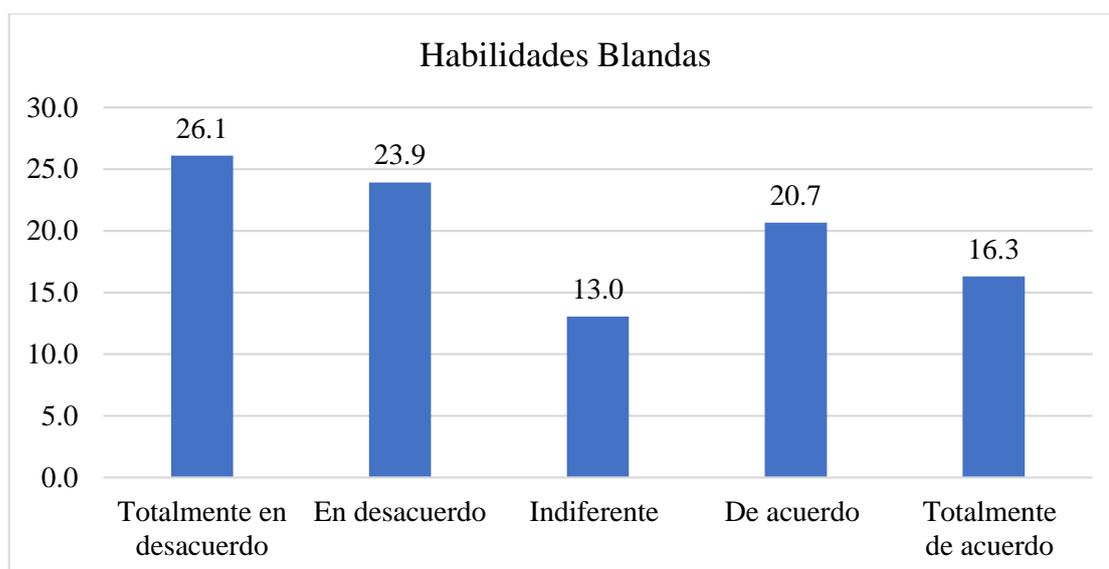
5.1. Resultados descriptivos

Tabla 3
Habilidades Blandas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	24	26.1	26.1	26.1
En desacuerdo	22	23.9	23.9	50.0
Indiferente	12	13.0	13.0	63.0
De acuerdo	19	20.7	20.7	83.7
Totalmente de acuerdo	15	16.3	16.3	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 1
Habilidades blandas



Nota. Elaboración propia

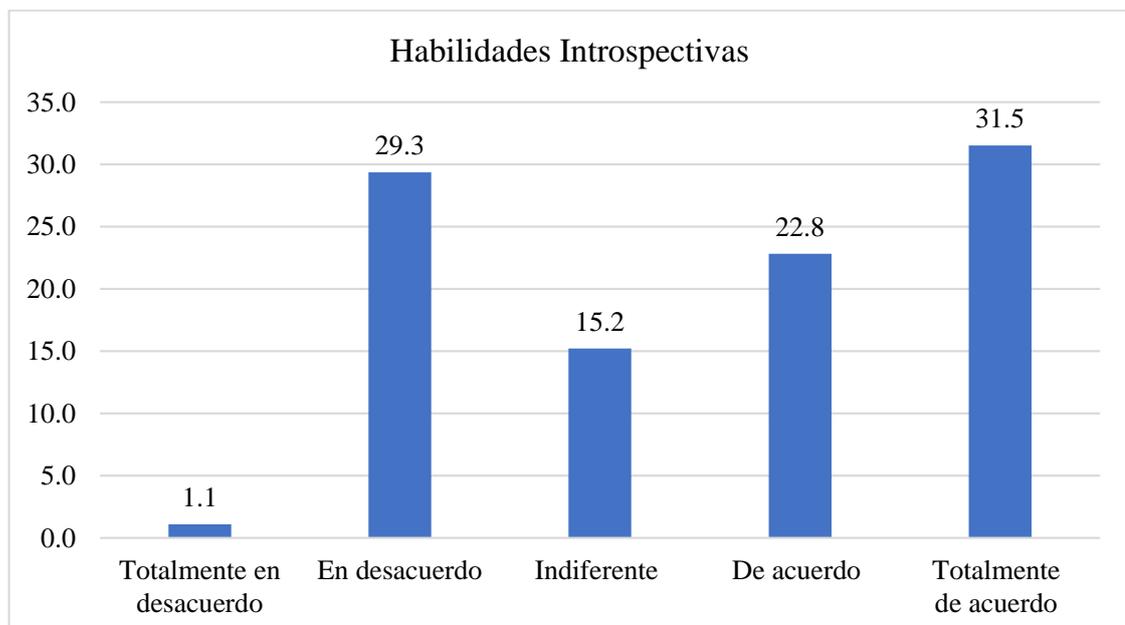
En la tabla y figura 3 y 1 respectivamente, se logra evidenciar que, el 26.1% de los encuestados indicó estar totalmente en desacuerdo respecto a la afirmación de que las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral, mientras que el 23.9% evidenció desacuerdo, sin embargo, el 13% se mostró indiferente, no obstante, el 20.7% y el 16.3% indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente. Con ello se determina que, las habilidades blandas a vista de la mayoría de los participantes, no influye en su desempeño dentro de su centro laboral.

Tabla 4
Habilidades Introspectivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.1	1.1	1.1
En desacuerdo	27	29.3	29.3	30.4
Indiferente	14	15.2	15.2	45.7
De acuerdo	21	22.8	22.8	68.5
Totalmente de acuerdo	29	31.5	31.5	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 2
Habilidades Introspectivas



Nota. Elaboración propia

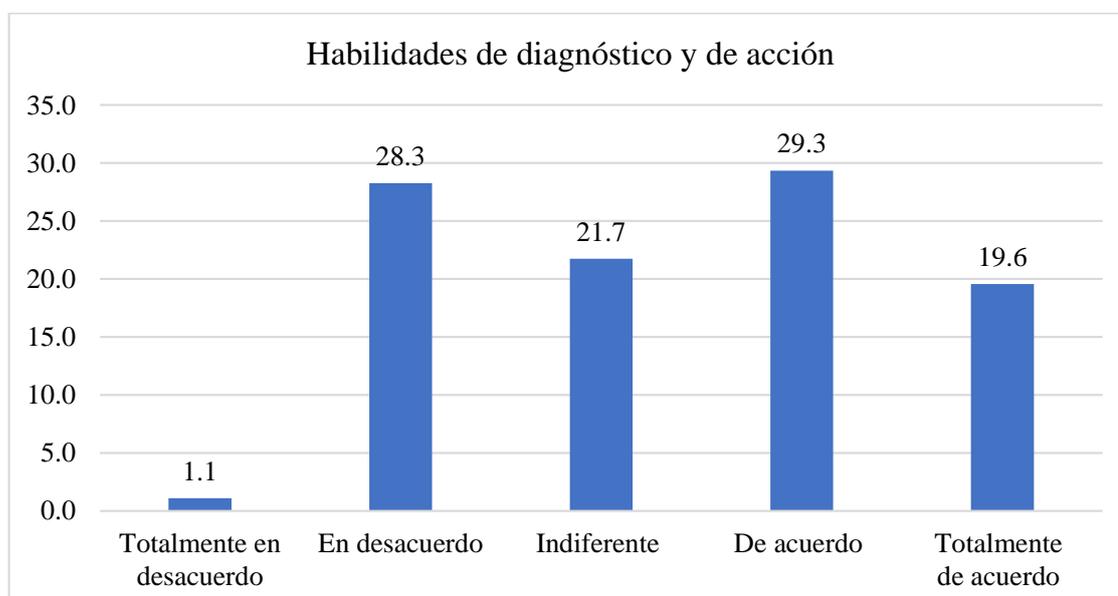
Mediante la tabla 4 y figura 2, se pone en evidencia que el 31.5% de los trabajadores de la Red de Salud Abancay, se muestra totalmente de acuerdo respecto a la afirmación que establece que estas habilidades influyen en su desenvolvimiento en el trabajo, así mismo el 22.8% se mostró de acuerdo con la premisa, sin embargo el 29.3% indicó estar en desacuerdo, el 15.2% se mostró indiferente, finalmente el 1.1% manifestó su total desacuerdo, es así como se determina que este tipo de habilidades presenta influencia en el mayor porcentaje del personal laboral dentro de la unidad de estudio.

Tabla 5
Habilidades de diagnóstico y de acción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.1	1.1	1.1
En desacuerdo	26	28.3	28.3	29.3
Indiferente	20	21.7	21.7	51.1
De acuerdo	27	29.3	29.3	80.4
Totalmente de acuerdo	18	19.6	19.6	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 3
Habilidades de diagnóstico y de acción



Nota. Elaboración propia

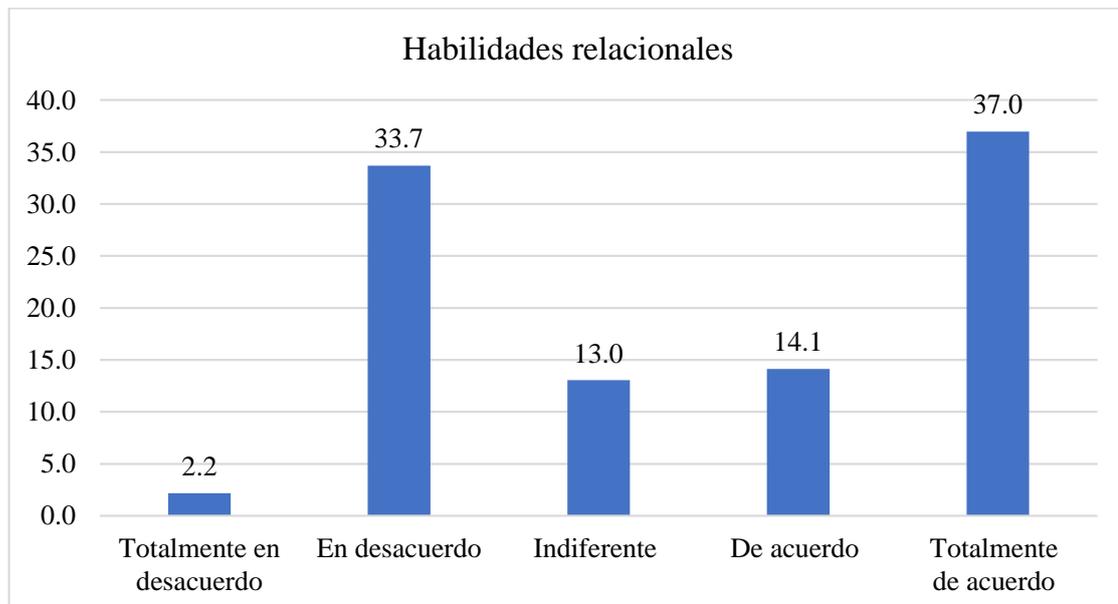
Gracias a la tabla y figura recientemente mostradas, se logra explicar que el 29.3% de los participantes del estudio se mostraron de acuerdo con la premisa que afirma que contar con habilidades de diagnóstico y de acción son necesarias para un buen desempeño laboral, mientras que el 28.3% indicó estar en desacuerdo, así mismo, el 21.7% se mostró indiferente, sin embargo el 19.6% se encuentra totalmente de acuerdo y el 1.1% se mostró en total desacuerdo; en base a estos resultados, se estima que al contar con este tipo de habilidades se logran mejores resultados al momento de laborar.

Tabla 6
Habilidades relacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2.2	2.2	2.2
En desacuerdo	31	33.7	33.7	35.9
Indiferente	12	13.0	13.0	48.9
De acuerdo	13	14.1	14.1	63.0
Totalmente de acuerdo	34	37.0	37.0	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 4
Habilidades relacionales



Nota. Elaboración propia

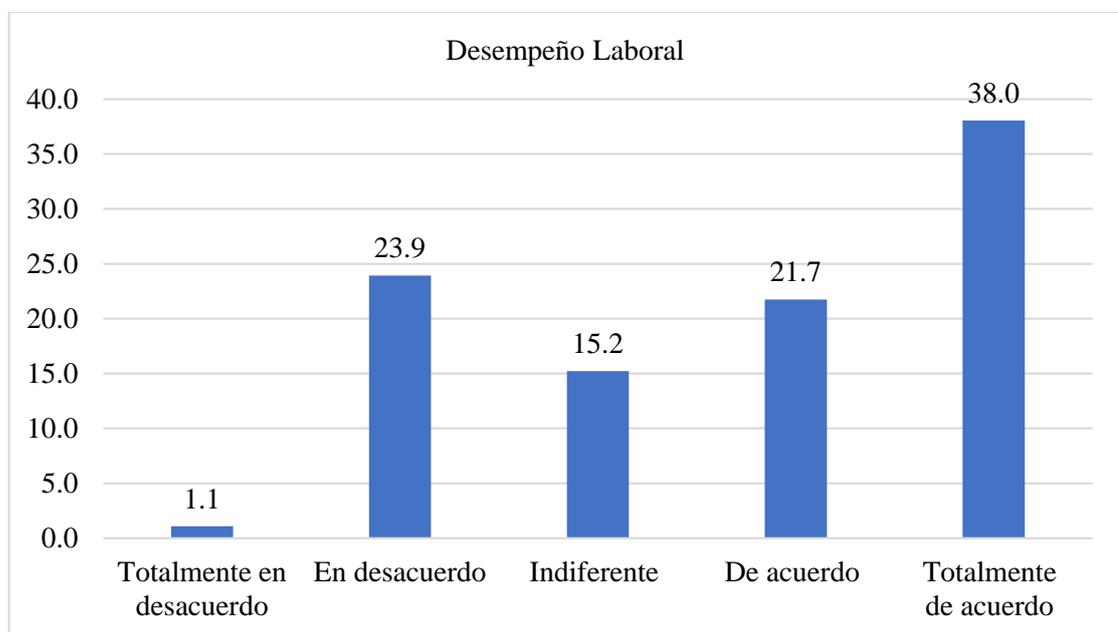
Mediante la tabla 6 y figura 4, se evidencia que el 37% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo respecto a contar con habilidades relacionales para las mejoras de su desempeño laboral, a diferencia del 33.7% quienes indicaron estar en desacuerdo, sin embargo, el 14.1% demostró su acuerdo, mientras que el 13% se mostró indiferente, terminando en el 2.2% que indicó su total desacuerdo, ante ello de manera concluyente, se considera que el contar con habilidades relacionales es importante para un mejor desarrollo del trabajo.

Tabla 7
Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.1	1.1	1.1
En desacuerdo	22	23.9	23.9	25.0
Indiferente	14	15.2	15.2	40.2
De acuerdo	20	21.7	21.7	62.0
Totalmente de acuerdo	35	38.0	38.0	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 5
Desempeño Laboral



Nota. Elaboración propia

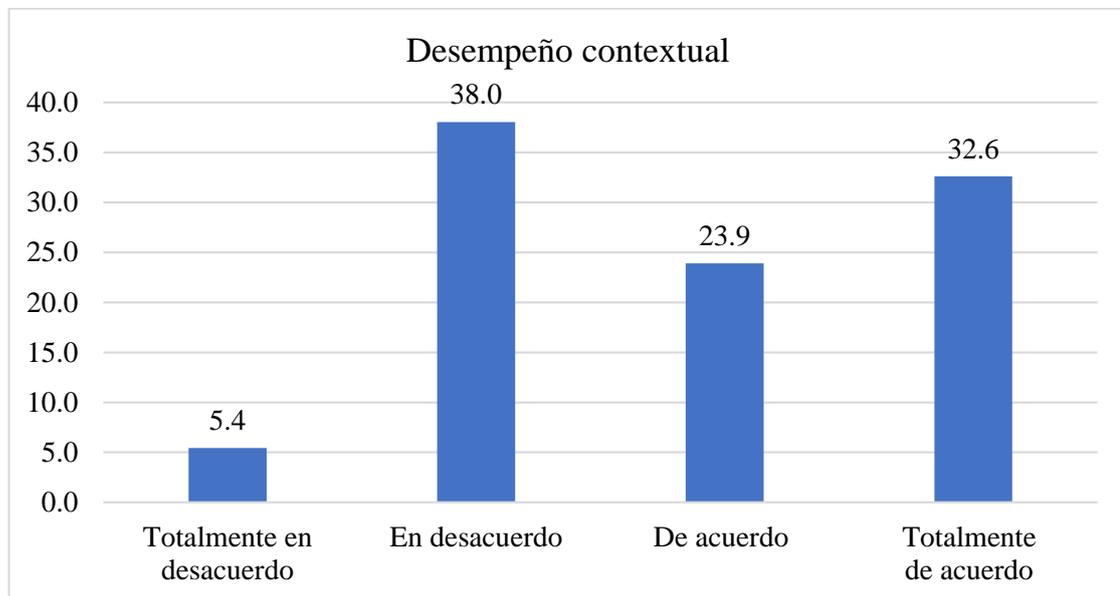
A partir de la tabla y figura mostradas, se pone en evidencia que el 38% de los trabajadores de la red se mostraron totalmente de acuerdo respecto al desempeño que presenta en su centro de labores, mientras que el 23.9% indicó desacuerdo, a diferencia del 21.7% que se muestra estar de acuerdo con los resultados laborales que consigue en cuanto, el 15.2% se mostró indiferente y el 1.1% en total desacuerdo con sus logros alcanzados. Con esto, se establece que el desempeño que alcanzan los trabajadores es de satisfacción en gran mayoría.

Tabla 8
Desempeño contextual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	5.4	5.4	5.4
En desacuerdo	35	38.0	38.0	43.5
De acuerdo	22	23.9	23.9	67.4
Totalmente de acuerdo	30	32.6	32.6	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 6
Desempeño contextual



Nota. Elaboración propia

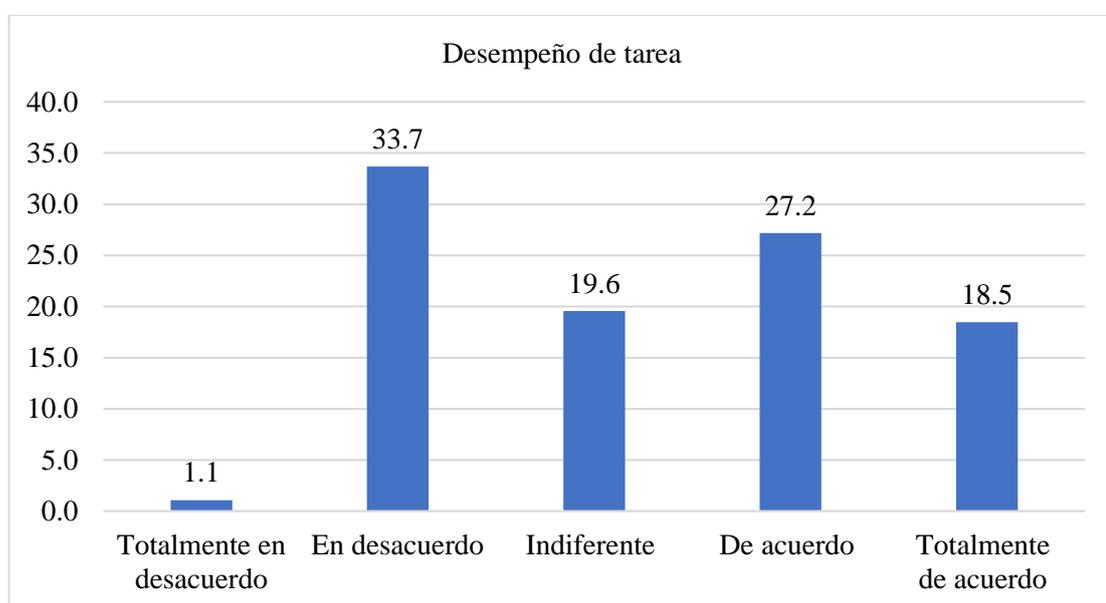
La tabla 8 y figura 6, muestran que ante el desempeño contextual que se presenta en el centro laboral el 38% se muestra en desacuerdo, no obstante, el 32.6% está totalmente de acuerdo, el 23.9% se mostró de acuerdo, mientras que el 5.4% indicó desacuerdo total. Se establece que el desempeño contextual demostrado por el personal que labora en el centro de salud, no es del total aceptación.

Tabla 9
Desempeño de tarea

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.1	1.1	1.1
En desacuerdo	31	33.7	33.7	34.8
Indiferente	18	19.6	19.6	54.3
De acuerdo	25	27.2	27.2	81.5
Totalmente de acuerdo	17	18.5	18.5	100.0
Total	92	100	100	

Nota. Elaboración propia

Figura 7
Desempeño de tarea



Nota. Elaboración propia

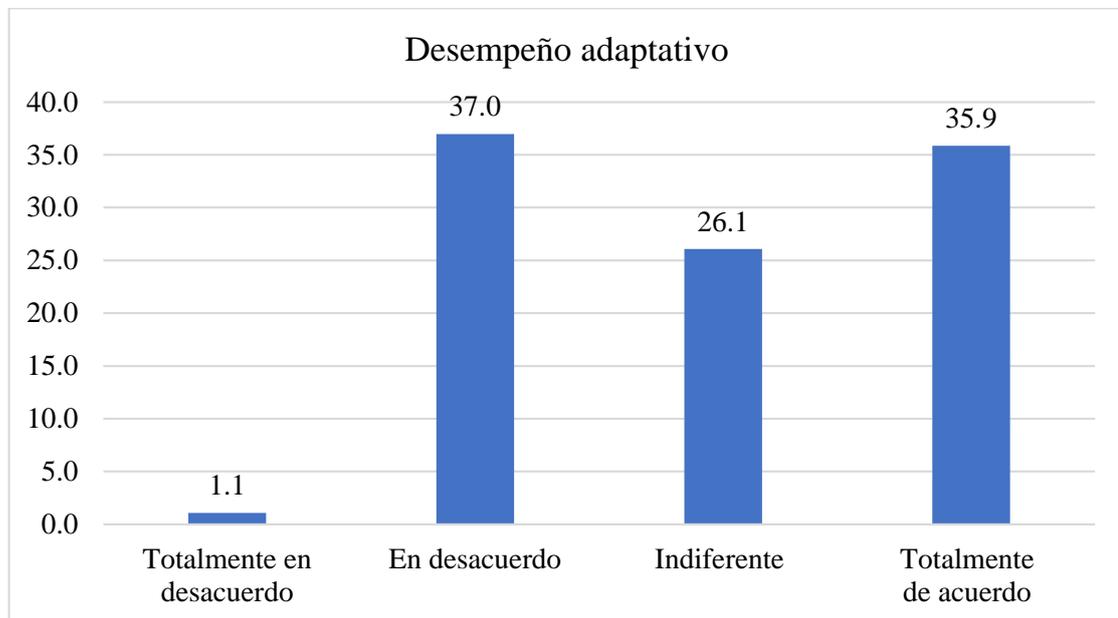
A través de la tabla y figura anteriormente expuestas, se logra evidenciar que el 33.7% de los encuestados muestra su desacuerdo respecto a su desempeño de tarea, diferenciándose del 27.2% y 18.5% que se muestra de acuerdo y en total acuerdo de manera respectiva, mientras que el 19.6% se mostró indiferente y el 1.1% estuvo en total desacuerdo. Estos resultados demuestran que el desempeño de tarea que presentan los trabajadores no se encuentra desarrollado en el mayor porcentaje de ellos.

Tabla 10
Desempeño adaptativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.1	1.1	1.1
En desacuerdo	34	37.0	37.0	38.0
Indiferente	24	26.1	26.1	64.1
Totalmente de acuerdo	33	35.9	35.9	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 8
Desempeño adaptativo



Nota. Elaboración propia

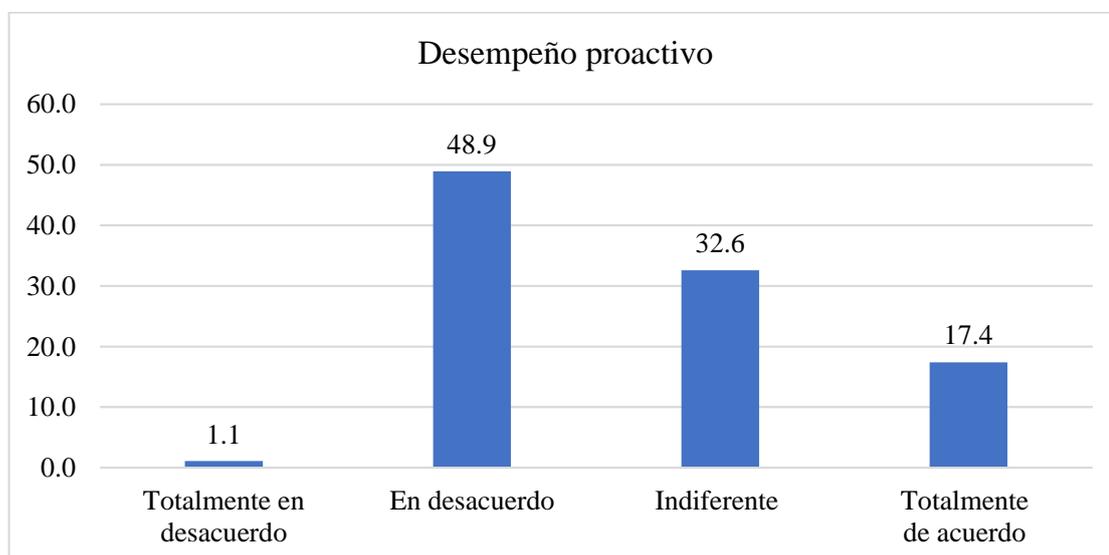
Mediante la tabla y figura que líneas arriba se muestran, se pone en evidencia que el 37% de quienes participaron en el estudio no se encuentran de acuerdo con el desempeño adaptativo que presentan, mientras que el 35.9% se mostró totalmente de acuerdo, el 26.1% se encuentra indiferente, sin embargo, el 1.1% se halla en total desacuerdo. Con ello, se logra asumir que, en la mayoría de los encuestados el desempeño adaptativo no se encuentra en el nivel que se espera.

Tabla 11
Desempeño proactivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.1	1.1	1.1
En desacuerdo	45	48.9	48.9	50.0
Indiferente	30	32.6	32.6	82.6
Totalmente de acuerdo	16	17.4	17.4	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 9
Desempeño proactivo



Nota. Elaboración propia

En la tabla 11 y figura 9, ponen en evidencia que el 48.9% de los trabajadores de la red de salud se encuentra en desacuerdo ante el desempeño proactivo, mientras que el 32.6% se mostró indiferente a diferencia del 17.4% que indicó estar totalmente de acuerdo, discrepando con el 1.1% que se encuentra en total desacuerdo. Por ello, se asume que el desempeño proactivo de los trabajadores aún se encuentra en progreso.

5.2. Resultados inferenciales

Hipótesis general

H0: Las habilidades blandas **no** influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.

Ha: Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.

Tabla 12

Modelo lineal para la hipótesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,343 ^a	0.118	0.108	1.166

a. Predictores: (Constante), Habilidades Blandas

De acuerdo al modelo para probar la hipótesis general, se obtuvo el valor de R^2 ajustado igual a 0.108, el cual indica el grado de determinación que tiene la variable habilidades blandas sobre la variable desempeño laboral. Es decir, la variable habilidades blandas es un factor que determina en 10.8% la variabilidad del desempeño laboral.

Tabla 13

Prueba ANOVA para la hipótesis general

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	16.354	1	16.354	12.035	,001 ^b
	Residuo	122.298	90	1.359		
	Total	138.652	91			

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

b. Predictores: (Constante), Habilidades Blandas

La prueba ANOVA resultó ser significativa ($0.001 < 0.05$) a un nivel de trascendencia del 5%. Por ende, la influencia de la variable habilidades blandas sobre el desempeño laboral es significativo, el cual valida que el modelo empleado en la prueba de hipótesis.

Tabla 14
Coefficiente del desempeño laboral

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2.909	0.263		11.067	0.000
	Habilidades Blandas	0.292	0.084	0.343	3.469	0.001

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

La tabla anterior muestra la dirección del modelo, esto demuestra que las variables del estudio; habilidades blandas y desempeño laboral, tienen la misma dirección, es decir, mientras la variable independiente incrementa, consecuentemente la variable dependiente también incrementará en 0.292 puntos (beta no estandarizada) siempre que las demás variables permanezcan constantes. Así mismo, en base a los resultados se acepta la hipótesis alterna de la investigación, en la que se afirma que las habilidades blandas influyen significativamente sobre el desempeño laboral.

Hipótesis específica 1

H0: Las habilidades blandas **no** influyen significativamente en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.

Ha: Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.

Tabla 15
Modelo lineal para la hipótesis específica 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,280 ^a	0.079	0.068	1.365

a. Predictores: (Constante), Habilidades Blandas

El modelo empleado en la prueba de hipótesis indica que las habilidades blandas determinan en 0.068 a la dimensión desempeño contextual. Lo que significa que, la varianza del desempeño laboral en la dimensión contextual está explicado por las habilidades blandas, de acuerdo al R cuadrado ajustado 6.8%.

Tabla 16
Prueba ANOVA para la hipótesis específica 1

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	14.310	1	14.310	7.675	,007 ^b
	Residuo	167.809	90	1.865		
	Total	182.120	91			

a. Variable dependiente: Desempeño contextual

b. Predictores: (Constante), Habilidades Blandas

El análisis de varianzas indica que el modelo es significativo ($0.007 < 0.05$). Por lo tanto, la influencia de las habilidades blandas es significativa sobre el desempeño contextual.

Tabla 17
Coefficiente del desempeño contextual

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2.646	0.308		8.594	0.000
	Habilidades Blandas	0.273	0.098	0.280	2.770	0.007

a. Variable dependiente: Desempeño contextual

Los coeficientes estandarizados y no estandarizados beta, indican la direccionalidad de las variables, por lo tanto, mientras la variable habilidades blandas incremente en una unidad, el desempeño contextual incrementará en 0.273 puntos. Esta influencia es significativa, ya que, $p=0.007 < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

H0: Las habilidades blandas **no** influyen significativamente en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.

Ha: Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.

Tabla 18*Modelo lineal para la hipótesis específica 2*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,197 ^a	0.039	0.028	1.135

a. Predictores: (Constante), Habilidades Blandas

De acuerdo al modelo, el coeficiente de determinación según R^2 es 0.028, este nivel es muy bajo, ya que, esto indica que las habilidades blandas determinan en 0.028 la variabilidad del desempeño de tarea.

Tabla 19*Prueba ANOVA para la hipótesis específica 2*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4.662	1	4.662	3.617	,060 ^b
	Residuo	115.990	90	1.289		
	Total	120.652	91			

a. Variable dependiente: Desempeño de tarea

b. Predictores: (Constante), Habilidades Blandas

El análisis de varianzas resultó no ser significativo a un nivel de trascendencia del 5%, ya que, la varianza media de las habilidades blandas es menor que la varianza media del error aleatorio (Anova = 0.06 > 0.05). Por lo tanto, las habilidades blandas determinan mínimamente la variabilidad del desempeño de tarea.

Tabla 20*Coefficiente del desempeño de tarea*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2.851	0.256		11.138	0.000
	Habilidades Blandas	0.156	0.082	0.197	1.902	0.060

a. Variable dependiente: Desempeño de tarea

Los coeficientes no estandarizados de beta, indican el comportamiento respecto a la dirección, esto significa que, ambas variables se relacionan de manera directamente proporcional en 0.156. Por lo tanto, se afirma que las

habilidades blandas tienen una influencia mínima y no significativa, siendo así, se procede al rechazo de la hipótesis alterna y la aceptación de la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H0: Las habilidades blandas **no** influyen significativamente en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.

Ha: Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.

Tabla 21

Modelo lineal para la hipótesis específica 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,142 ^a	0.020	0.009	1.321

a. Predictores: (Constante), Habilidades blandas.

El resultado del modelo indica que, el desempeño adaptativo no está determinado por las habilidades blandas, puesto que el R cuadrado ajustado resultó 0.009, este valor es muy bajo, por lo que, la variable habilidades blandas no influye sobre el desempeño adaptativo.

Tabla 22

Prueba ANOVA para la hipótesis específica 3

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3.212	1	3.212	1.841	,178 ^b
	Residuo	157.005	90	1.745		
	Total	160.217	91			

a. Variable dependiente: Desempeño adaptativo.

b. Predictores: (Constante), Habilidades blandas.

El ANOVA de acuerdo a la tabla anterior es no significativo a un nivel de trascendencia del 5%. Ya que, la significancia p valor=0.178 es mayor al riesgo de error aceptable del 5%. Lo cual indica que la varianza media de las habilidades blandas es menor a la varianza media del error aleatorio.

Tabla 23*Coefficiente del desempeño adaptativo*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	2.968	0.298		9.965	0.000
Habilidades Blandas	0.129	0.095	0.142	1.357	0.178

a. Variable dependiente: Desempeño adaptativo

Los coeficientes estandarizados y no estandarizados de beta, indican la dirección del comportamiento de las variables, es decir, mientras las habilidades blandas se incrementen en una unidad, el desempeño adaptativo incrementará en 0.129 puntos, esta relación es no significativa, ya que, $p \text{ valor} = 0.178 > 0.05$. Teniendo los resultados de acuerdo a las tablas anteriores, existe influencia no significativa entre las variables, por lo que se procede a la aceptación de la hipótesis nula de la investigación.

Hipótesis específica 4

H0: Las habilidades blandas **no** influyen significativamente en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.

Ha: Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.

Tabla 24*Modelo lineal para la hipótesis específica 4*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,306 ^a	0.094	0.083	1.055

a. Predictores: (Constante), Habilidades blandas.

De acuerdo al modelo, el coeficiente de determinación resultó 0.083 (R cuadrado ajustado). Lo que significa que, las habilidades blandas explican en 8.3% la variabilidad del desempeño proactivo.

Tabla 25*Prueba ANOVA para la hipótesis específica 4*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	10.338	1	10.338	9.284	,003 ^b
	Residuo	100.216	90	1.114		
	Total	110.554	91			

a. Variable dependiente: Desempeño proactivo

b. Predictores: (Constante), Habilidades Blandas

El análisis de varianzas, de acuerdo a la prueba ANOVA resultó ser significativo 0.003 menor al riesgo de error aceptable del 0.05. Lo que indica que existe influencia significativa de la variable habilidades blandas sobre el desempeño proactivo.

Tabla 26*Coefficiente del desempeño proactivo*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2.194	0.238		9.222	0.000
	Habilidades Blandas	0.232	0.076	0.306	3.047	0.003

a. Variable dependiente: Desempeño proactivo

Los coeficientes estandarizados y no estandarizados indican la dirección de las variables $\beta=0.232$, en base a ello, existe relación directa entre las variables estudiadas además esta relación es significativa. Siendo así, la influencia de las habilidades blandas sobre el desempeño proactivo es significativo, necesario para aceptar la hipótesis de la investigación.

5.3. Otros resultados estadísticos que aportan a la investigación

Resultados de confiabilidad de los instrumentos

Tabla 27*Prueba de confiabilidad de la variable Habilidades Blandas*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.984	17

Nota. Elaboración propia

Tabla 28*Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Válido	20	100.0
Excluido	0	0.0
Total	20	100.0

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

Tabla 29*Prueba de confiabilidad de la variable Desempeño Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.982	15

Nota. Elaboración propia

Tabla 30*Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Válido	20	100.0
Excluido ^a	0	0.0
Total	20	100.0

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

Las tablas 27,28,29 y 30, muestran el grado de confiabilidad que presentaron los instrumentos del estudio, teniendo como resultado ante el cuestionario de la primera variable valor de alfa de Cronbach igual a 0.984 el cual se asumió como excelente, mientras que el resultado para el segundo instrumento reflejó valor 0.982, por lo tanto, se consideró de confiabilidad excelente.

Resultados de la prueba de normalidad

Tabla 31*Prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Blandas	0.202	92	0.000
Desempeño Laboral	0.231	92	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 7, se observó que la muestra de estudio es de 92 individuos, por lo que se tomó en consideración al estadístico *Kolmogorov-Smirnov* teniendo en cuenta que el valor de significancia es de 0.000 para la primera variable, mientras que, para el desempeño laboral el valor de significancia es de 0.000, estos datos indican que se cumple una distribución normal.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Las habilidades blandas se encuentran definidas como las cualidades mediante la cual los seres humanos creamos interrelación con el medio rodeante, sirven para negociar y solucionar problemas y tomar las decisiones correctas (26), para Bhati (25) son destrezas que mejoran la relación entre las personas, el comportamiento dando pase a la prevención de sucesos y exigencias del medio, además que contribuye a tomar decisiones críticas y creativas para resolver problemas de manera empática, por último, construye relaciones física y emocionalmente estables. En relación al desempeño laboral, se considera como la eficacia que reflejan los trabajadores de acuerdo a sus actividades y funciones al momento de hacer uso de sus capacidades y destrezas aprendidas en determinado periodo de tiempo de acuerdo a las metas y objetivos establecidos institucionalmente. (14)

En referencia al objetivo general, mediante el procesamiento de datos, se demostró que las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores con valor R^2 ajustado = 0.108, demostrando así el grado de determinación en un 10.8% en el desempeño laboral, de acuerdo a la prueba ANOVA, cuyo valor de significancia fue de 0.001, por lo que se asume que el desarrollo de las habilidades cognitivas en cada personal asistencial determinan a las actividades y al modo en el cual estas son empleadas durante la atención de los pacientes, estos resultados al ser puestos en comparación con los que **Hidalgo (2020)**(88), obtuvo en su investigación donde presentan significancia bilateral igual a 0.018 se demuestra que las habilidades blandas tienen una influencia significativa sobre el desempeño laboral de los trabajadores del programa pensión 65, asimismo **Vallejos (2019)**(89), demostró que las habilidades blandas tienen una influencia significativa, alta y positiva en el desempeño laboral del personal con un valor de significancia de $0.001 < 0.05$, dando respaldo a los obtenidos en la presente, por lo tanto se asume que, a medida que se incrementa el nivel de las habilidades blandas también se incrementa el desempeño laboral de los trabajadores.

De los resultados mencionados, tanto en los antecedentes como en la investigación desarrollada, se resalta que las habilidades blandas tienen mucha relevancia e importancia ante el desempeño laboral de los trabajadores, mismas que aportan a la productividad, eficacia y eficiencia del personal, representando ser factor importante y fundamental para la institución porque se cumple con todos los objetivos y metas que tienen propuesto y mejoran la atención de los usuarios, favoreciendo a la contribución de las mejoras de su salud, ello no solo al nivel de la Red de Salud Abancay, sino que también en los diferentes sectores que abarca la atención de la salud.

Respecto al primer objetivo específico, los resultados determinaron que el valor de significancia fue 0.007 al ser menor que 0.05 se asumió que la influencia es significancia, así mismo se demostró que el 38% de los trabajadores se mostraron en desacuerdo con el desempeño contextual de su centro laboral, demostrando así que las habilidades blandas tienen una influencia significativa sobre el desempeño contextual en los trabajadores de la Red de Salud Abancay, en cambio **Vilcamichi (2017)(20)**, a través de su estudio halló la relación positiva y significativa entre el desarrollo de las habilidades cognitivas y el desempeño contextual de su unidad de análisis mediante el valor Rho Spearman = 0.845, p-valor=0.021<0.05, además, detalló que el 44.4% de su muestra participante, presentaron desempeño contextual de nivel medio, concluyendo que el clima laboral posee asociación con el desempeño contextual en los docentes de I.E.

Ante estos resultados se deduce que los trabajadores de la unidad de estudio debe reforzar el manejo de sus emociones y generar mayor interacción con los pacientes y su entorno, con la finalidad de incrementar su desempeño contextual provechoso a nivel personal e institucional, por tanto se debe mejorar las habilidades blandas en los trabajadores, en cuanto al antecedente tomado para la contrastación de resultados se observó una significancia adecuada ya que mientras más se priorice mejorar el clima laboral dentro de la entidad el desempeño contextual de los docentes mejorará, por lo tanto existirá una mejor calidad del servicio que brindan. Para **Musicco (28)**, las habilidades blandas son conjuntos de capacidades, rasgos, competencias, habilidades innatas de cada persona lo cual se diferencia en cada persona, y se muestra a

través del comportamiento, la personalidad y actitudes de las personas durante la comunicación e interacción con su entorno, frente al desempeño contextual **Krijgsheld** (50), lo considera como el entorno de la organización donde funciona un núcleo técnico bajo la integración de actividades asignadas como voluntarias en cuanto al trabajo extra.

El desempeño de tareas es el resultado del esfuerzo que los trabajadores realizan al momento de cumplir con las actividades encomendadas de las cuales se rinde cuenta acerca de las funciones que tienen a su cargo, mediante las cuales se exige calidad, organización y producción que reflejen el cumplimiento eficaz (49). De acuerdo al segundo objetivo específico, se halló los siguientes resultados mediante el coeficiente de determinación que $R^2 = 0.028$, lo cual demuestra una baja determinación de la variable influyente con un nivel de significancia de $0.06 > 0.05$, mostrando que las habilidades blandas no son significativas respecto al desempeño de tareas, así mismo, el coeficiente beta fue 0.156, afirmando así que las habilidades blandas influyen de manera mínima en el desempeño de tareas en los trabajadores de la red de Salud Abancay, respecto a ello, **Oscoco (2019)**(19), demostró contrariedad bajo los resultados hallados en su investigación donde el r fue 0.977 y el nivel de significancia igual a $0.000 < 0.05$, reflejando alta influencia, concluyendo así que las habilidades se relacionan positivamente con el desempeño de tareas en el MTC, precisando un buen desempeño de tareas debido a que los trabajadores desarrollan de manera eficiente sus habilidades.

Se deduce que las habilidades blandas que manejan los colaboradores en la institución, no son las más adecuadas, es por ello que el desempeño de tareas no son eficientes dando paso a la existencia de insatisfacción y reclamos por parte de los usuarios ante el servicio y tareas que se les es asignado a cada profesional, haciendo que sea de vital importancia realizar capacitaciones e interacciones más amenas para lograr un mejor desempeño por parte de los trabajadores.

Las habilidades blandas contribuyen a la mejora de la capacidad de los trabajadores al momento de laborar, asimismo ayuda a que las personas sean más empáticas con su entorno laboral y poder generar el desempeño adecuado

rumbo al cumplimiento de metas, la percepción de distintas características que influyan positivamente al éxito de la institución u organización (27). Según Neri et al. (63) el desempeño adaptativo son conductas que permite a los trabajadores poder adaptarse a distintos cambios que podrían ocurrir dentro de las organizaciones, instituciones o empresas, para que se contribuya a alcanzar las metas u objetivos.

Respecto al tercer objetivo específico los resultados reflejan que el 37% del personal indican estar en desacuerdo con el desempeño adaptativo que presentan dentro de su centro de labor, lo que significa que se cuenta con un nivel bajo, mientras que frente a las habilidades blandas se mostró que el 26.1% de los trabajadores están en desacuerdo, por ello se demuestra que las habilidades blandas no influyen de manera significativa sobre el desempeño adaptativo, sin embargo **Castillo (2019)**(18), en su investigación obtuvo los siguientes resultados de la población encuestada; el 65.91%, cuentan con un nivel bajo de desempeño adaptativo presentando de este modo bajo desarrollo de sus habilidades blandas, por ende, se deduce de los resultados que se debe fortalecer las habilidades blandas en los trabajadores de la red de salud para que se puede mejorar el desempeño adaptativo mediante estrategias, charlas. capacitaciones y dinámicas con el propósito que se logre cumplir las metas y objetivos que tienen la institución y así también mejorar los servicios que se brinda a los usuarios de manera eficiente.

Finalmente, ante el cuarto objetivo específico, el cual se basó en medir el grado de influencia de las habilidades blandas en la proactividad del desempeño de los galenos de la Red de Salud de Abancay, se demostró que la influencia ante la variable desempeño es directa y significativa explicado mediante el valor de $R=0.083$ y valor de significancia igual a 0.003, lo cual explica que el personal profesional que labora dentro del nosocomio al momento de relacionarse con los pacientes a quienes brindan atención a la ciudadanía que recurre al centro para dar solución a sus problemas de salud, datos que al ser comparados con los que **Kaur y Batra (2018)**(16), presentó mediante el cual pone en evidencia que el desempeño laboral de su unidad de análisis se encuentran determinadas e influenciadas por las habilidades

blandas que presentan, mismas que les permiten afrontar las situaciones de riesgo que se presentan durante su servicio en su centro laboral.

VII. CONCLUSIONES

En referencia al objetivo general, al hallarse influencia directa y significativa con una variabilidad del 10.8%, valor ANOVA igual al 0.001 y $B=0.292$ se logra concluir que las habilidades blandas que presenta cada personal del área de salud de la Red Abancay determinan el desempeño laboral reflejado durante la atención que brindan a los usuarios

Frente al objetivo específico 1, se evidenció influencia significativa y directa entre las habilidades blandas frente al desempeño contextual, con variabilidad del 6.8%, ANOVA=0.007 y $B=0.273$, explicando de este modo la direccionalidad del comportamiento de las variables, demostrando que el desempeño contextual que presentan los especialistas depende del manejo de la capacidad de acción frente a las funciones que les competen dentro de su centro de labor.

En el segundo objetivo específico, la influencia presentada por parte de las habilidades blandas ante el desempeño de tarea fue no significativa y directa, en la cual se presenta variabilidad del 2.8%, con una varianza del 0.06 y $B=0.156$, por lo que se muestra que ante el incremento del manejo y aplicaciones de las habilidades cognitivas el desempeño de la tarea de los profesionales incrementará de manera mínima, indicando así que ante las funciones que competen a cada profesional, estos deben recrear conductas que conlleven al cumplimiento dentro del rango de tiempo determinado y necesario para hacer frente a una situación de emergencia en la atención de los pacientes.

Mediante el objetivo específico 3, se buscó determinar la influencia de las habilidades blandas ante el desempeño adaptativo, por lo que se evidenció que las variables no presenta variabilidad en su comportamiento, el estudio se explica por un $R^2=9\%$, varianza del 0.178 y $B=0.129$, por lo que se demuestra que cuanto mayor sea la aplicación de sus habilidades blandas le permitirán adaptarse a los diferentes cambios que ocurren en su entorno bajo conductas proactivas y creativas que permitan enfrentar las situaciones negativas en referencia a su desempeño laboral.

Finalmente, mediante el objetivo específico 4, se buscó determinar la influencia que presenta las habilidades blandas ante el desempeño proactivo de

la unidad de estudio de la presente, ante lo cual, el resultado del R^2 fue del 8.3% explicando así la variabilidad de las variables, mientras que el valor de la varianza fue del 0.003 lo cual refleja la significancia de la influencia y el valor $B=0.232$ que explica la direccionalidad del comportamiento de las variables se concluye que hay una influencia significativa y directa, entendiéndose así que, cuando se emplean las habilidades blandas durante la atención de los pacientes se pone a flote las conductas anticipadoras a los cambios o emergencias que se suscitan durante el servicio, por lo cual recrean situaciones de compatibilidad con los pacientes, brindándoles seguridad ante el riesgo.

VIII. RECOMENDACIONES

A los directivos de la Red de Salud Abancay, tomar en consideración como requisito mínimo dentro del perfil del profesional con el que se labora dentro de la unidad, que el personal presente un nivel adecuado del desarrollo de sus habilidades blandas para que el desempeño y logro de los objetivos que se tiene dentro del sector de salud mejoren, sino también para cerrar las brechas ante la atención que reciben la ciudadanía.

A la Oficina de Recursos Humanos y/o al Área de Capacitación, desarrollar en forma permanente a lo largo del año cursos, seminarios, talleres, cuyo fin es desarrollar y fortalecer las habilidades blandas en el personal de salud de la institución., que permita optimizar la atención que se brinda a sus usuarios.

Al personal profesional encargado de la atención dentro de la Red, poner en práctica las destrezas y habilidades que les permitan generar un entorno de relación estable y saludable a nivel de la entidad con sus colegas, sino también con los pacientes, desarrollando de este modo satisfacción personal y profesional, así como del usuario.

A los usuarios o pacientes que son atendidos o recurren a las instalaciones de la Red, tener en consideración que como ciudadanos se cuenta con derechos que protegen la integridad y cuidado de la salud, por lo cual están en la total libertad, amparados por las diferentes normativas, a realizar reclamos y sugerencias frente a la atención que reciben dentro de las instalaciones del servicio de salud, no solo del sector público sino también del sector privado.

A la ciudadanía en general, tener presente que lejos del sector profesional en el cual se desempeñen, el desarrollo de las habilidades blandas es de suma importancia ya que, estas permiten hacer frente a adversidades del entorno en el cual se desenvuelven día a día, además aporta a la creación de espacios de convivencia amena lo cual genera que la calidad humana incremente aportando a la creación de una sociedad sólida y altruista.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OES. Taller – Seminario: Habilidades blandas para profesionales de la salud. [Internet]. OES. 2021. Available from: <https://oes.org.co/producto/taller-seminario-habilidades-blandas-para-profesionales-de-la-salud/>
2. Botke JA, Jansen PGW, Khapova SN, Tims M. Work factors influencing the transfer stages of soft skills training: A literature review. *Educ Res Rev.* 2018 Jun;24:130–47.
3. Urbina-Doto M. Habilidades blandas en las Ciencias de la Salud. *Rev Hisp Cienc Salud.* 2019;5(4):125–6.
4. Noah JB, Abdul A. A Systematic review on soft skills development among university graduates. *Educ J Soc Sci* [Internet]. 2020 May 30;6(1):53–68. Available from: <https://ejournal.upsi.edu.my/index.php/EJOSS/article/view/3485>
5. Okolie U, Nwosu H, Mlanga S. Graduate employability: How the higher education institutions can meet the demand of the labour market. *High Educ Ski Work Learn* [Internet]. 2019 Sep 20;9(4):620–36. Available from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/HESWBL-09-2018-0089/full/html>
6. Jasak F, Sugiharsono S, Sukidjo S. The Role of Soft Skills and Adversity Quotient on Work Readiness among Students in University. *Din Pendidik* [Internet]. 2020 Jun 24;15(1):26–39. Available from: <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/DP/article/view/23530>
7. OMS. 75.^a Asamblea Mundial de la Salud - Actualización diaria: 27 de mayo de 2022. [Internet]. Organización Mundial de la Salud. 2022. Available from: <https://www.who.int/es/news/item/27-05-2022-seventy-fifth-world-health-assembly---daily-update--27-may-2022>
8. Minsalud. Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS) [Internet]. 2021. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/P>

lan-nacional-de-mejoramiento-calidad.pdf

9. Lazo-Gonzales O, Santivañez-Pimentel A. atención de salud con calidad: desafíos. [Internet]. 2018. Available from: <http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
10. López-Martínez B, Aragón-Castillo J, Muñoz-Palomeque M, Madrid-Tovilla S, Tornell-Castillo I. Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. *Rev la Fac Med Humana* [Internet]. 2021 Mar 15;21(2):316–25. Available from: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3706>
11. Espinoza M, Gallegos D. Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Rev Científica UISRAEL* [Internet]. 2020 May 10;7(2):39–56. Available from: <http://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/245>
12. Minsa. Diagnóstico de brechas de infraestructura y equipamiento del sector salud. [Internet]. 2022. Available from: <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2022/diagnostico-brechas-infraestructura-sector-salud-2022.pdf>
13. Fernández VH, Esteves A, Durand J, Núñez HP. Habilidades blandas y su impacto en la gestión de la mezcla de marketing. Un estudio realizado en el emporio comercial Gamarra, Perú. *Rev CIENTÍFICA ECOCIENCIA*. 2019 Apr;6(2):1–22.
14. Álvarez B, Alfonso D, Indacochea B. El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didáctica y Educ* [Internet]. 2018;9(2):147–58. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
15. Lok BL, Cheng MY, Choong CK. The relationship between soft skills training and development, human resource outcome and firm performance. Vol. 22, *International Journal of Business and Society*. 2021.
16. Kaur D, Batra R. Effectiveness of Training and Soft Skills for Enhancing the Performance of Banking Employees. *Prabandhan Indian J Manag* [Internet]. 2018 Sep 14;11(9):38. Available from:

<http://www.indianjournalofmanagement.com/index.php/pijom/article/view/131614>

17. Ibrahim R, Boerhannoeddin A, Bakare K. The effect of soft skills and training methodology on employee performance. *Eur J Train Dev* [Internet]. 2017 May 2;41(4):388–406. Available from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-08-2016-0066/full/html>
18. Castillo L. Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo; 2019.
19. Oscoco J. Habilidades Duras y Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019. Tesis para optar título profesional, UCV; 2019.
20. Vilcamichi J. Clima laboral y desempeño contextual en los docentes de la institución educativa estatal Mariscal Cáceres de Ayacucho, 2017. Tesis para optar título profesional, UAP; 2017.
21. Guerra-Báez SP. Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicol Esc e Educ* [Internet]. 2019;23. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572019000100308&tIng=es
22. Sedán P-, Nasional BAZ, Dana LPLDAN, Keuangaii L, Beraktiir Y, Relief H, et al. La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *J Chem Inf Model*. 2020;21(1):1–9.
23. Lim WM. An equity theory perspective of online group buying. *J Retail Consum Serv*. 2020;54(December):101729.
24. Escobedo C, Quiñones M. Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao. Tesis de pregrado, Universidad Pontificia la Católica; 2020.
25. Bhati H. The importance of soft skills in the workplace. *Int J Humanit Soc*

- Sci. 2022 Apr;9(2):21–33.
26. Guerra-Báez S. Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicol Esc e Educ.* 2019;23.
 27. Olugbenga M, Oluwatosina O. Future curriculum and 21st century soft skills. *Agpe R gondwana Res J.* 2022;3(3):126–34.
 28. Musicco G. Soft skills & coaching: Engine of the new University in Europe. *RUE Rev Univ Eur* [Internet]. 2018;1(29):115–32. Available from: <http://revistarue.eu/RUE/102018.pdf>
 29. Gribova V V., Ostrovskii GE. An intelligent cloud service for training diagnostics skills. *Biomed Eng (NY).* 2018 Mar;51(6):416–21.
 30. Valentine E. Introspection. In: *Philosophy and History of Psychology.* Psychology Press; 2020. p. 28–46.
 31. Wirth E, Simsek O, Apaydin S. Emotion management in organizations. In: *Economic & management issues in retrospect & prospect.* Turquía; 2018.
 32. Álvarez S, Salazar O, Ovalle D. Modelo basado en agentes para la detección de Fallas cognitivas en entornos de aprendizaje colaborativo. *Inf tecnológica.* 2018 Oct;29(5):289–98.
 33. Hijazi M. Enhance perceived self-efficacy, skill performance, and cognitive level in fencing using Jigsaw Technique. *Int Sci J Phys Educ Sport Sci.* 2020 Jun;8(2):0–0.
 34. Rodriguez H, Mendoza D, Vasquez M. El Modelo de creencia de salud (HBM): un análisis bibliométrico. *FACSalud-UNEMI.* 2020 Dec;4(7):43–54.
 35. Cancino G, Palacios A. Creatividad y sus componentes. *Creat y Soc Rev la Asoc para la Creat.* 2018;(27):167–83.
 36. Reuker S, Künzell S. Learning diagnostic skills for adaptive teaching – a theoretical foundation. Tan I, editor. *Cogent Educ.* 2021 Jan;8(1).
 37. Al A. Advancing clinical genetics diagnostic skills: Cherubism. *J Clin Lab*

- Res. 2021 Apr;2(2):01–3.
38. Mata S, Gómez-Pérez M, Calero D. Resolución de problemas interpersonales en niños en exclusión social: Valoración de un programa de entrenamiento. *Rev Latinoam Psicol.* 2018 Sep;50(2).
 39. Garzón M. Capacidad dinámica de adaptación. *Rev científica visión Futur.* 2018;22(1).
 40. Fuentes G, Moreno-Murcia L, Rincón-Tellez D, Silva-Garcia M. Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. *Form Univ.* 2021 Aug;14(4):49–60.
 41. Reyes-González N, Meneses-Báez AL, Díaz-Mujica A. Planificación y gestión del tiempo académico de estudiantes universitarios. *Form Univ.* 2022 Feb;15(1):57–72.
 42. Ferguson E, Drapalik K, Liang J, Hua K, Feerst H, Mallory A, et al. Social interaction skill intervention for autistic adults with intellectual disability and limited language: A pilot of the skill program. *J Autism Dev Disord.* 2021 May;51(5):1641–57.
 43. Carrera E, Barrera H. Diferencias de habilidades sociales entre adolescentes de las unidades educativas fiscales y particulares. *Rev Cognosis ISSN 2588-0578.* 2019 Dec;4(4):59.
 44. Marún E, Rosario V, Padilla R, Alvarado M. Desarrollo de habilidades de liderazgo en alumnos de posgrado en un curso en línea. In: *Innovación en el aula en América Latina y España.* Jalisco; 2018.
 45. Smith V. *Bargaining Power.* Singapore: Springer Singapore; 2018.
 46. Lateef A. Importance of teamwork communication in nursing practice. *Nurs Commun.* 2022;6.
 47. Paredes Y, Estrada E, Quispe R, Mamani H, Mamani M. Factores Motivacionales y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de Instituciones Educativas Públicas. *Pro Sci Rev Prod Ciencias e Investig [Internet].* 2021 Jan; Available from: <https://www.researchgate.net/profile/Edwin-Estrada->

- Araoz/publication/352601964_Factores_motivacionales_y_el_desempeno_laboral_de_los_trabajadores_administrativos_de_instituciones_educativas_publicas/links/60d484f7a6fdcc75a2503b62/Factores-motivacionales-y
48. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el Personal de Salud. Rev Innova Educ [Internet]. 2020; Available from: file:///D:/Usuario/Downloads/Dialnet-SindromeDeBurnoutYDesempenoLaboralEnElPersonalDeSa-8054554.pdf
 49. Ramírez-Vielma R, Nazar G. Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. Rev Psicol Organ e Trab [Internet]. 2019;19(4):791–9. Available from: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v19n4/v19n4a08.pdf>
 50. Krijgsheld M, Tummers L, Scheepers F. Job Performance in Healthcare: a Systematic Review. BMC Health Serv Res [Internet]. 2022 Dec 4; Available from: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-021-07357-5>
 51. Enweremadu U, Nwachukwu V. Stress Management as Correlates of Contextual Performance of Librarians 189. researchgate [Internet]. 2022; Available from: file:///D:/Usuario/Downloads/UsukaNwachukwuEvelynShehu2020_030536.pdf
 52. Salas-Navarro K, Miguél-Mejía H, Acevedo-Chedid J. Metodología de Gestión de Inventarios para Determinar los Niveles de integración y Colaboración en una Cadena de Suministro. Ingeniare Rev Chil Ing [Internet]. 2017 Jun; Available from: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-01-00326.pdf>
 53. Cervantes G, Muñoz G, India A. El Trabajo en Equipo y su Efecto en la Calidad del Servicio a Clientes. Rev Espac [Internet]. 2020; Available from: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
 54. Caldas M, Hidalgo M. Empresa e Iniciativa Emprendedora 360° [Internet].

2021. Available from:
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=_g0tEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Iniciativa+&ots=yF_v9cgFrG&sig=81B4S53kr9eV9IMTK3ZDXgYcD3Q#v=onepage&q=Iniciativa&f=false
55. Lifante I. Sobre los Conceptos Jurídicos Indeterminados. Las «Pautas de Conducta y Diligencia» en el Derecho*. *Revistas.pucp.edu.pe*. 2020;
 56. Salazar L. Job Satisfaction and Labor Performance. *Colecc Acad Ciencias Estrategicas*. 2019;
 57. Boada N. Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral en una Pyme de Servicios de Seguridad en el Perú. *J Econ Financ Int Bus [Internet]*. 2019 Oct 21; Available from: [file:///D:/Usuario/Downloads/document \(15\).pdf](file:///D:/Usuario/Downloads/document (15).pdf)
 58. Ramírez-Vielma R, Nazar G. Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Rev Psicol Organ e Trab [Internet]*. 2019;19(4):791–9. Available from: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v19n4/v19n4a08.pdf>
 59. Muñoz L, Díaz E, Gallego S. Las Responsabilidades Derivadas Del Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Ejercicio de las Profesiones Sanitarias. *An Pediatría*. 2020 May;
 60. Gandini L, Lozano-Ascencio F, Alfaro Y. “Aprender a ser Migrante”, Bondades y Tensiones que Enfrenta la Comunidad Venezolana en México. *Acad Accel world’s Res*. 2021;
 61. Lora H, Castilla S, Góez M. Management by Competencies as a Strategy for the Improvement of Efficiency and Organizational Effectiveness. *Saber, Cienc y Lib*. 2020 May;
 62. George R, Labori R, Bermudez L, González I. Theoretical Aspects on Efficacy, Effectiveness and Efficiency in Health Services Ramón. *Rev Inf Científica*. 2017;
 63. Neri J, Medina R, Medina M, Gonzales P. Efectos Sociales, Económicos, Emocionales y de la Salud Ocasionados por la Pandemia del COVID19.

Researchgate.Net. 2021.

64. Fernández S. Evaluación y Aprendizaje. MarcoeLE - Rev Didáctica Español como Leng Extranjera [Internet]. 2017; Available from: https://marcoele.com/descargas/24/fernandez-evaluacion_aprendizaje.pdf
65. Rojas M, Jaimes L, Valencia M. Efectividad, Eficacia y Eficiencia en Equipos de Trabajo. Espacios. 2018;39(6).
66. Mamani T. Effect of Adaptability in Academic Performance. Cent Psicopedag y Investig en Educ Super [Internet]. 2017; Available from: http://www.scielo.org.bo/pdf/escepies/v2n1/v2n1_a04.pdf
67. Malca O, Bolaños J. The effect of export proactiveness and export market orientation on export performance : an exploratory study in the garments industry (Conference paper in Spanish). ResearchGate. 2020;
68. Salessi S, Omar A. Proactive Work Behaviours: Adaptation and Psychometric Analysis of a Measure. Actual en Psicol [Internet]. 2018 Apr 26; Available from: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ap/v32n124/2215-3535-ap-32-124-34.pdf>
69. Lalangui J, Valarezo J, Fernández H. The evaluation of Performance as an Influential Factor in the Professional Education of the University Teacher. Conf Proc UTMACH. 2018;
70. Carranza M. Plato on Dialectics, 'Intuitive' Thought and 'Discursive' Thought. Tópicos, Rev Filos. 2017 Dec;
71. Portillo M. Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. Revista Educación. 2017;41(2):1.
72. Pashanasi B, Gárate J, Palomino G del P. Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo. 2021;12(3):163–74.
73. Nova A. Formación Integral en la Educación Superior: Análisis de Contenido de Discursos Políticos. 2018;181–200.

74. Diaz V, Justel N. Creatividad. Una revisión descriptiva sobre nuestra capacidad de invención e innovación. CES Psicol [Internet]. 2019 Dec;12(3):35–49. Available from: <https://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/4621>
75. Portugal V. Diagnóstico empresarial. Diagnóstico empresarial. Bogotá; 2017.
76. Jiménez I, Martelo R, Jaimes J. Dimensiones del empoderamiento digital y currículo para el sector universitario. Formacion Universitaria. 2017;
77. Daza V. Jornada de trabajo. Administración de personal y liquidación de nómina 4a Ed Aspectos prácticos y jurídicos. 2019;46–59.
78. Azuara R. Las organizaciones y efectividad organizacional. Organ y Estructuras Organ. 2013;
79. Herruzo E, Hernández B, Cardella M, Sánchez J. Emprendimiento e Innovación: Oportunidades para todos. 2019. 920 p.
80. Stanley C. Módulo básico voluntariado. 2018;
81. Hernández Sampieri R, Mendoza CP. Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. I. McGRAW-HILL, editor. Ciudad de México; 2018. 753 p.
82. Ramos JRG. Cómo se construye el marco teórico de la investigación. Cad Pesqui [Internet]. 2018 Sep;48(169):830–54. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-15742018000300830&lng=es&tlng=es
83. Torres M, Paz K, Salazar F. Metodos de recoleccion de datos para una investigación. 2020;(03):21.
84. Rodríguez A, Pérez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Rev Esc Adm Negocios [Internet]. 2017 Jul 26;1(82):175–95. Available from: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1647>
85. Valderrama S, Jaimes C. El desarrollo de la tesis. 1st ed. EIRL ESM, editor.

Lima: Editorial San Marcos; 2019.

86. Piza N, Amaiquema F, Beltrán G. Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. Conrado [Internet]. 2019;15(70):455–9. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442019000500455
87. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Int J Morphol [Internet]. 2017 Mar;35(1):227–32. Available from: <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
88. Hidalgo N. Influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores del programa nacional de asistencia solidaria pensión 65, para la elaboración de la relación bimestral de usuarios – RBU. Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma; 2020.
89. Vallejos A. Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana Norte SAC filial Chiclayo. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo; 2019.

X. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	1. Variable independiente:	1. Diseño Metodológico Diseño: no experimental de corte transversal Alcance: Explicativo Enfoque: cuantitativo 2. Tipo de Investigación: Básico 3. Método: Hipotético deductivo 4. Prueba de hipótesis - Modelo Lineal 5. Población La población la conforman 120 trabajadores de la Red de Salud de Abancay. 6. Muestra: Para la determinación de la muestra, se empleó el muestreo probabilístico simple con el cual se obtuvo una muestra de 92 trabajadores. 6. Técnicas e instrumentos - Técnica: encuesta por cada variable
¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	Habilidades blandas - Habilidades Introspectivas - Habilidades de diagnóstico y de acción. - Habilidades Relacionales	
Problemas específicos	Objetivos específicos	hipótesis específicas	2. Variable Dependiente	
a. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	a. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	a. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	Desempeño laboral - Desempeño contextual - Desempeño de tarea - Desempeño adaptativo - Desempeño proactivo	
b. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	b. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	b. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.		

c. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	c. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	c. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.		<p>- Instrumento: cuestionario de escala tipo Likert.</p> <p>7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.</p> <p>Para obtener los resultados descriptivos e inferenciales, se empleará el estadístico de prueba IBM-SPSS en su versión 26 (español).</p>
d. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	d. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	d. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.		

Nota. Elaboración propia.

Anexo 2: Validación del Instrumento

Primer experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN
SALUD MENTAL

Abancay, 12 de julio de 2022.

Señor
Mag. Braulio Espinoza Flores.

Ciudad
Presente.

Asunto: Validación de instrumentos por Juicio de Expertos.

De mi consideración:

Me dirijo a usted para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración personal y al mismo tiempo informarle que, como parte del desarrollo de mi proyecto de investigación ordinaria por parte de Universidad Nacional del Callao del presente año, es necesario realizar, la **validación por juicio de expertos**, de los instrumentos construidos para la compilación de datos en la investigación cuantitativa titulada: **“HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD ABANCAY, 2022.”**

Conociendo su exitosa trayectoria profesional y académica, por tal motivo me permito solicitar su participación como juez en la calificación de los instrumentos que adjunto al presente.

Le agradezco anticipadamente por la deferencia que pueda merecerle mi petición.

Atentamente,

Xiomara Peña Huamán

DNI: 73021893

Milagros Aroni Marcani

DNI: 47120924

Se acompaña:

1. Matriz de consistencia cuantitativa.
2. Operacionalización de la variable
3. Ficha Técnica
4. Cuestionarios
5. Formato de Juicio de expertos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO:

HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD ABANCAY, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	1. Variable independiente:	1. Diseño Metodológico Diseño: no experimental de corte transversal Alcance: Explicativo Enfoque: cuantitativo 2. Tipo de Investigación: Básico 3. Método: Hipotético deductivo 4. Prueba de hipótesis - Rho de Spearman 5. Población La población la conforman 120 trabajadores de la Red de Salud de Abancay.
¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	Habilidades blandas - Habilidades Introspectivas - Habilidades de diagnóstico y de acción. - Habilidades Relacionales	6. Muestra: Para la determinación de la muestra, se empleó el muestreo probabilístico simple con el cual se obtuvo una muestra de 92 trabajadores. 6. Técnicas e instrumentos - Técnica: encuesta por cada variable - Instrumento: cuestionario de escala tipo Likert. 7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información. Para obtener los resultados descriptivos e inferenciales, se empleará el estadístico de prueba IBM-SPSS en su versión 26 (español).
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	2. Variable Dependiente	
a. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	a. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	a. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	Desempeño laboral - Desempeño contextual - Desempeño de tarea - Desempeño adaptativo - Desempeño proactivo	
b. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	b. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	b. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.		
c. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	c. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	c. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.		
d. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	d. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	d. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.		

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE 1 (Definición)	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE - ESCALA
<p><u>Habilidades blandas:</u></p> <p>Compuesto por el conjunto de rasgos, capacidades, competencias y habilidades innatas que diferencian a las personas entre sí mediante el desarrollo de la personalidad expresada mediante el comportamiento y actitudes que presenta la persona al momento de interactuar con su entorno. Del mismo modo, las habilidades introspectivas se definen como la capacidad progresiva de autoevaluarse con la finalidad de conseguir mejoras personales; por otro lado, las habilidades de diagnóstico y acción, son las capacidades que presentan las personas al momento de predecir situaciones futuras mediante el análisis y actuar certero y preventivo, mientras que, las habilidades relacionales son aquellas capacidades que se desarrollan a nivel de la interacción con las personas, donde se establecen lazos. (21)</p>	Habilidades Introspectivas	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de emociones - Identificación de fortalezas - Autoconciencia - Autoeficacia - Modificación de creencias - Creatividad 	<p>Escala ordinal de tipo</p> <p>1=Totalmente en desacuerdo</p> <p>2= en desacuerdo</p> <p>3= indiferente</p> <p>4= de acuerdo</p> <p>5= totalmente de acuerdo</p>
	Habilidades de diagnóstico y de acción	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de problemas - Capacidad de adaptación - Planificación - Gestión del tiempo 	
	Habilidades Relacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Asertividad - Liderazgo - Capacidad de negociación - Escucha y comunicación eficaz - Capacidad de trabajar en equipo 	

VARIABLE 2 (Definición)	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE - ESCALA
<p><u>Desempeño Laboral:</u></p> <p>Es el reflejo evaluado en función a la efectividad de las actividades que realizan los colaboradores de cierta organización empleando aptitudes y criterios durante un periodo de tiempo, reflejando los resultados organizacionales a través de la asignación de funciones en fin del logro de objetivos institucionales, en cuanto al desempeño contextual, se entiende como las actitudes que permiten mejoras dentro del ambiente laboral al contribuir con el logro de los objetivos organizacionales; el desempeño de tarea se define como las acciones y actitudes que le permiten a las personas cumplir con sus tareas asignadas de manera eficiente y eficaz; mientras que el desempeño adaptativo es comprendido como el comportamiento que presenta el individuo para poder desenvolverse de manera competente dentro de su centro laboral pese a las modificaciones que este u otros factores presenten, finalmente el desempeño proactivo se desarrolla a partir de los comportamientos y reacciones positivas que las personas presentan frente a situaciones nuevas y en su mayoría complejas. (52)</p>	Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> - Colaboración - Trabajo en equipo - Iniciativa - Diligencia 	<p>Escala ordinal de tipo</p> <p>1=Totalmente en desacuerdo</p> <p>2= en desacuerdo</p> <p>3= indiferente</p> <p>4= de acuerdo</p> <p>5= totalmente de acuerdo</p>
	Desempeño de tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidades - Regularizaciones - Competencias - Eficiencia 	
	Desempeño adaptativo	<ul style="list-style-type: none"> - Rotativo - Aprendizaje - Eficacia - Adaptabilidad 	
	Desempeño proactivo	<ul style="list-style-type: none"> - Innovador - Participativo - Influyente - Intuitivo 	

Ficha técnica

VARIABLE 1: Habilidades blandas:

Nombre del instrumento	HABILIDADES BLANDAS
Autor:	Milagros Aroni Marcani Xiomara Peña Huamán
Procedencia:	Abancay – Apurímac
Aplicado por:	Milagros Aroni Marcani Xiomara Peña Huamán
Fecha de aplicación:	20/07/2022
Objetivo:	Medir la variable habilidades blandas
Muestra:	92 trabajadores de la Red de Salud Abancay
Tiempo:	15 minutos
Números de ítems:	17 ítems
Escala Valorativa	Escala de tipo Likert (1= totalmente desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3= indiferente; 4= de acuerdo; 5= totalmente de acuerdo)

DIMENSIONES	ESTRUCTURA DE CUESTIONARIO	TOTAL
Habilidades Introspectivas	01-06	06
Habilidades de diagnóstico y de acción	07-11	05
Habilidades relacionales	12-17	06
Total de ítems		17

VARIABLE 2: Desempeño Laboral

Nombre del instrumento	DESEMPEÑO LABORAL.
Autor:	Milagros Aroni Marcani Xiomara Peña Huamán
Procedencia:	Abancay – Apurímac
Aplicado por:	Milagros Aroni Marcani Xiomara Peña Huamán
Fecha de aplicación:	20/07/2022
Objetivo:	Medir la variable Desempeño Laboral
Muestra:	92 trabajadores de la Red de Salud Abancay
Tiempo:	10 minutos
Números de ítems:	15 ítems
Escala Valorativa	Escala de tipo Likert (1= totalmente desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3= indiferente; 4= de acuerdo; 5= totalmente de acuerdo)

†

DIMENSIONES	ESTRUCTURA DE CUESTIONARIO	TOTAL
Desempeño Contextual	01-03	03
Desempeño de tarea	04-07	04
Desempeño adaptativo	08-11	04
Desempeño proactivo	12-15	04
Total de ítems		15

Instrumento de recolección de datos

Es muy grato presentarme ante usted, el suscritocon DNI:de la Universidad Nacional del Callao, el presente constituye parte de una investigación con título “**HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD ABANCAY, 2022.**”. Que tiene carácter netamente académico manteniendo absoluta discreción. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responder los ítems con la sinceridad y objetividad del caso marcando con un aspa en la alternativa correspondiente:

Sexo: (F) (M)

Edad:

Cuestionario que mide la variable Habilidades Blandas

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE HABILIDADES BLANDAS						
DIMENSIÓN 1: Habilidades Introspectivas		1	2	3	4	5
1	Considera usted que, comunicarse con sus compañeros de trabajo le permite manejar sus emociones durante su jornada laboral.					
2	Conocer sus fortalezas le brindan mayor confianza y desempeño dentro de su ámbito personal como laboral.					
3	Usted considera que, el conocer sus emociones le permiten afrontar las situaciones de estrés en el trabajo.					
4	En su opinión, el desarrollo de sus capacidades, le ayudan a mejorar su desempeño dentro de su área laboral.					
5	Usted considera que, respetar las creencias individuales de sus compañeros, evitará situaciones de conflicto en su trabajo.					
6	En su opinión, la creatividad es una capacidad que le permite un mejor desenvolvimiento laboral.					
DIMENSIÓN 2: Habilidades de diagnóstico y de acción		1	2	3	4	5
7	Considera que la identificación de problemas es una capacidad que permite resolver controversias en su debido momento.					
8	Cree usted que, la resiliencia permite el logro oportuno de los objetivos institucionales planteados.					
9	Considera que, la oportunidad que le brindan para plantear acciones estratégicas en su área laboral, le permite ejecutar adecuadamente sus funciones.					

10	Considera que la planificación de actividades es fundamental al momento de realizar diagnósticos idóneos.					
11	Considera que, gestionar su tiempo le permite cumplir con sus tareas asignadas.					
DIMENSIÓN 3: Habilidades relacionales		1	2	3	4	5
12	En su opinión, actuar de manera empática favorece al buen clima laboral.					
13	Considera usted que la comunicación asertiva permite que los colaboradores den a conocer opiniones importantes.					
14	En su opinión, la aplicación del liderazgo permite alcanzar los resultados esperados.					
15	Considera que, las estrategias planteadas a través de la negociación, permite la obtención de beneficios.					
16	En su opinión, la comunicación eficaz entre trabajadores contribuye al fortalecimiento de la relación laboral.					
17	En su opinión, el trabajo en equipo permite el desarrollo de habilidades que fortalecen el compañerismo.					

Observaciones debe de mejorar la redacción de la proporción N° 02

Cuestionario que mide la variable Desempeño laboral

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN 1: Desempeño Contextual						
		1	2	3	4	5
1	En su opinión, sus compañeros de trabajo colaboran en la realización de tareas sin la necesidad de ser supervisados.					
2	Considera que, el trabajo en equipo como estrategia empleada por parte de la dirección permite alcanzar los objetivos institucionales.					
3	En su opinión, la muestra de interés y diligencia, permiten afrontar de manera oportuna los problemas que se presentan en su área de trabajo.					
DIMENSIÓN 2: Desempeño de tarea		1	2	3	4	5
4	Usted considera que, el cumplimiento de tareas asignadas según función, se llevan de manera oportuna y responsable.					
5	En su opinión, la regularización de documentos y tareas, no retrasan el cumplimiento de metas y debilita la gestión institucional.					
6	Considera que, la competencia profesional que presentan sus compañeros de trabajo, permite afrontar los problemas de forma oportuna.					
7	Considera que, las tareas que se realizan dentro de su área de trabajo, son realizadas de manera eficiente.					

DIMENSIÓN 3: Desempeño adaptativo		1	2	3	4	5
8	Considera que la permanencia continua en el servicio de funciones favorece el desempeño laboral que presentan los colaboradores.					
9	En su opinión, la implementación de nuevos procesos y herramientas de atención contribuyen a adquirir nuevas habilidades y capacidades.					
10	Considera que, las tareas que se realizan dentro de su área de trabajo, son realizadas de manera eficaz.					
11	Contar con capacitaciones constantes, facilitan la adaptabilidad a los cambios para afrontar las situaciones de riesgo que se presentan en su centro laboral.					
DIMENSIÓN 4: Desempeño proactivo						
12	Los trabajadores de la entidad promueven acciones innovadoras respecto a las funciones que realizan dentro del centro laboral.					
13	Considera que, la sugerencia de mejora y participación activa por parte de los trabajadores, contribuyen al buen desempeño laboral.					
14	En su opinión, la participación voluntaria por parte de sus compañeros de trabajo influye de manera positiva en el ambiente laboral.					
15	Considera que, el cumplimiento de sus tareas asignadas, son realizados de manera intuitiva.					

10. PERTINENCIA	Los instrumentos son aplicables																								98
-----------------	---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: 97.4

I. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Fecha: 12-07-22

Firma del Experto: |



Mg. Braulio Pedro Espinoza Flores
Docente FCS - UNAC

DNI: 15720103

Teléfono: 943565331

Segundo experto.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN
SALUD MENTAL

Abancay, 12 de julio de 2022.

Señora
Mag. Flor Reyes Reyes.

Ciudad
Presente.

Asunto: Validación de instrumentos por Juicio de Expertos.

De mi consideración:

Me dirijo a usted para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración personal y al mismo tiempo informarle que, como parte del desarrollo de mi proyecto de investigación ordinaria por parte de Universidad Nacional del Callao del presente año, es necesario realizar, **la validación por juicio de expertos**, de los instrumentos construidos para la compilación de datos en la investigación cuantitativa titulada: **“HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD ABANCAY, 2022.”**

Conociendo su exitosa trayectoria profesional y académica, por tal motivo me permito solicitar su participación como juez en la calificación de los instrumentos que adjunto al presente.

Le agradezco anticipadamente por la deferencia que pueda merecerle mi petición.

Atentamente,

Xiomara Peña Huamán

DNI: 73021893

Milagros Aroni Marcani

DNI: 47120924

Se acompaña:

1. Matriz de consistencia cuantitativa.
 2. Operacionalización de la variable
 3. Ficha Técnica
 4. Cuestionarios
 5. Formato de Juicio de expertos
-

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO:

HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD ABANCAY, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	1. Variable independiente:	1. Diseño Metodológico Diseño: no experimental de corte transversal Alcance: Explicativo Enfoque: cuantitativo 2. Tipo de Investigación: Básico 3. Método: Hipotético deductivo 4. Prueba de hipótesis - Rho de Spearman 5. Población La población la conforman 120 trabajadores de la Red de Salud de Abancay. 6. Muestra: Para la determinación de la muestra, se empleó el muestreo probabilístico simple con el cual se obtuvo una muestra de 92 trabajadores. 6. Técnicas e instrumentos - Técnica: encuesta por cada variable - Instrumento: cuestionario de escala tipo Likert. 7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información. Para obtener los resultados descriptivos e inferenciales, se empleará el estadístico de prueba IBM-SPSS en su versión 26 (español).
¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	Habilidades blandas - Habilidades Introspectivas - Habilidades de diagnóstico y de acción. - Habilidades Relacionales	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	2. Variable Dependiente	
a. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	a. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	a. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	Desempeño laboral - Desempeño contextual - Desempeño de tarea - Desempeño adaptativo - Desempeño proactivo	
b. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	b. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	b. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.		
c. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	c. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	c. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.		
d. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	d. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	d. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.		

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE 1 (Definición)	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE - ESCALA
<p><u>Habilidades blandas:</u></p> <p>Compuesto por el conjunto de rasgos, capacidades, competencias y habilidades innatas que diferencian a las personas entre sí mediante el desarrollo de la personalidad expresada mediante el comportamiento y actitudes que presenta la persona al momento de interactuar con su entorno. Del mismo modo, las habilidades introspectivas se definen como la capacidad progresiva de autoevaluarse con la finalidad de conseguir mejoras personales; por otro lado, las habilidades de diagnóstico y acción, son las capacidades que presentan las personas al momento de predecir situaciones futuras mediante el análisis y actuar certero y preventivo, mientras que, las habilidades relacionales son aquellas capacidades que se desarrollan a nivel de la interacción con las personas, donde se establecen lazos. (21)</p>	<p>Habilidades Introspectivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de emociones - Identificación de fortalezas - Autoconciencia - Autoeficacia - Modificación de creencias - Creatividad 	<p>Escala ordinal de tipo</p> <p>1=Totalmente en desacuerdo</p> <p>2= en desacuerdo</p> <p>3= indiferente</p> <p>4= de acuerdo</p> <p>5= totalmente de acuerdo</p>
	<p>Habilidades de diagnóstico y de acción</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de problemas - Capacidad de adaptación - Planificación - Gestión del tiempo 	
	<p>Habilidades Relacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Asertividad - Liderazgo - Capacidad de negociación - Escucha y comunicación eficaz - Capacidad de trabajar en equipo 	

VARIABLE 2 (Definición)	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE - ESCALA
<p>Desempeño Laboral:</p> <p>Es el reflejo evaluado en función a la efectividad de las actividades que realizan los colaboradores de cierta organización empleando aptitudes y criterios durante un periodo de tiempo, reflejando los resultados organizacionales a través de la asignación de funciones en fin del logro de objetivos institucionales, en cuanto al desempeño contextual, se entiende como las actitudes que permiten mejoras dentro del ambiente laboral al contribuir con el logro de los objetivos organizacionales; el desempeño de tarea se define como las acciones y actitudes que le permiten a las personas cumplir con sus tareas asignadas de manera eficiente y eficaz; mientras que el desempeño adaptativo es comprendido como el comportamiento que presenta el individuo para poder desenvolverse de manera competente dentro de su centro laboral pese a las modificaciones que este u otros factores presenten, finalmente el desempeño proactivo se desarrolla a partir de los comportamientos y reacciones positivas que las personas presentan frente a situaciones nuevas y en su mayoría complejas. (52)</p>	Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> - Colaboración - Trabajo en equipo - Iniciativa - Diligencia 	<p>Escala ordinal de tipo</p> <p>1=Totalmente en desacuerdo</p> <p>2= en desacuerdo</p> <p>3= indiferente</p> <p>4= de acuerdo</p> <p>5= totalmente de acuerdo</p>
	Desempeño de tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidades - Regularizaciones - Competencias - Eficiencia 	
	Desempeño adaptativo	<ul style="list-style-type: none"> - Rotativo - Aprendizaje - Eficacia - Adaptabilidad 	
	Desempeño proactivo	<ul style="list-style-type: none"> - Innovador - Participativo - Influyente - Intuitivo 	

Ficha técnica

VARIABLE 1: Habilidades blandas:

Nombre del instrumento	HABILIDADES BLANDAS
Autor:	Milagros Aroni Marcani Xiomara Peña Huamán
Procedencia:	Abancay – Apurímac
Aplicado por:	Milagros Aroni Marcani Xiomara Peña Huamán
Fecha de aplicación:	20/07/2022
Objetivo:	Medir la variable habilidades blandas
Muestra:	92 trabajadores de la Red de Salud Abancay
Tiempo:	15 minutos
Números de ítems:	17 ítems
Escala Valorativa	Escala de tipo Likert (1= totalmente desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3= indiferente; 4= de acuerdo; 5= totalmente de acuerdo)

DIMENSIONES	ESTRUCTURA DE CUESTIONARIO	TOTAL
Habilidades Introspectivas	01-06	06
Habilidades de diagnóstico y de acción	07-11	05
Habilidades relacionales	12-17	06
Total de ítems		17

VARIABLE 2: Desempeño Laboral

Nombre del instrumento	DESEMPEÑO LABORAL.
Autor:	Milagros Aroni Marcani Xiomara Peña Huamán
Procedencia:	Abancay – Apurímac
Aplicado por:	Milagros Aroni Marcani Xiomara Peña Huamán
Fecha de aplicación:	20/07/2022
Objetivo:	Medir la variable Desempeño Laboral
Muestra:	92 trabajadores de la Red de Salud Abancay
Tiempo:	10 minutos
Números de ítems:	15 ítems
Escala Valorativa	Escala de tipo Likert (1= totalmente desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3= indiferente; 4= de acuerdo; 5= totalmente de acuerdo)

DIMENSIONES	ESTRUCTURA DE CUESTIONARIO	TOTAL
Desempeño Contextual	01-03	03
Desempeño de tarea	04-07	04
Desempeño adaptativo	08-11	04
Desempeño proactivo	12-15	04
Total de ítems		15

Instrumento de recolección de datos

Es muy grato presentarme ante usted, el suscritocon DNI:de la Universidad Nacional del Callao, el presente constituye parte de una investigación con título “**HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD ABANCAY, 2022.**”. Que tiene carácter netamente académico manteniendo absoluta discreción. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responder los ítems con la sinceridad y objetividad del caso marcando con un aspa en la alternativa correspondiente:

Sexo: (F) (M)

Edad:

Cuestionario que mide la variable Habilidades Blandas

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

3

VARIABLE HABILIDADES BLANDAS						
DIMENSIÓN 1: Habilidades Introspectivas		1	2	3	4	5
1	Considera usted que, comunicarse con sus compañeros de trabajo le permite manejar sus emociones durante su jornada laboral.					
2	Conocer sus fortalezas le brinda mayor confianza y desempeño dentro de su ámbito personal como laboral.					
3	Usted considera que, el conocer sus emociones le permiten afrontar las situaciones de estrés en el trabajo.					
4	En su opinión, el desarrollo de sus capacidades, le ayudan a mejorar su desempeño dentro de su área laboral.					
5	Usted considera que, respetar las creencias individuales de sus compañeros, evitará situaciones de conflicto en su trabajo.					
6	En su opinión, la creatividad es una capacidad que le permite un mejor desenvolvimiento laboral.					
DIMENSIÓN 2: Habilidades de diagnóstico y de acción		1	2	3	4	5
7	Considera que la identificación de problemas es una capacidad que permite resolver controversias en su debido momento.					
8	Cree usted que, la resiliencia permite el logro oportuno de los objetivos institucionales planteados.					

9	Considera que, la oportunidad que le brindan para plantear acciones estratégicas en su área laboral, le permite ejecutar adecuadamente sus funciones.					
10	Considera que la planificación de actividades es fundamental al momento de realizar diagnósticos idóneos.					
11	Considera que, gestionar su tiempo le permite cumplir con sus tareas asignadas.					
DIMENSIÓN 3: Habilidades relacionales		1	2	3	4	5
12	En su opinión, actuar de manera empática favorece al buen clima laboral.					
13	Considera usted que la comunicación asertiva permite que los colaboradores den a conocer opiniones importantes.					
14	En su opinión, la aplicación del liderazgo permite alcanzar los resultados esperados.					
15	Considera que, las estrategias planteadas a través de la negociación, permite la obtención de beneficios.					
16	En su opinión, la comunicación eficaz entre trabajadores contribuye al fortalecimiento de la relación laboral.					
17	En su opinión, el trabajo en equipo permite el desarrollo de habilidades que fortalecen el compañerismo.					

Observaciones m debe de mejorar la redacción de la proporción N° 02



Cuestionario que mide la variable Desempeño laboral

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN 1: Desempeño Contextual						
		1	2	3	4	5
1	En su opinión, sus compañeros de trabajo colaboran en la realización de tareas sin la necesidad de ser supervisados.					
2	Considera que, el trabajo en equipo como estrategia empleada por parte de la dirección permite alcanzar los objetivos institucionales.					
3	En su opinión, la muestra de interés y diligencia, permiten afrontar de manera oportuna los problemas que se presentan en su área de trabajo.					
DIMENSIÓN 2: Desempeño de tarea						
		1	2	3	4	5
4	Usted considera que, el cumplimiento de tareas asignadas según función, se llevan de manera oportuna y responsable.					
5	En su opinión, la regularización de documentos y tareas, no retrasan el cumplimiento de metas y debilita la gestión institucional.					

6	Considera que, la competencia profesional que presentan sus compañeros de trabajo, permite afrontar los problemas de forma oportuna.					
7	Considera que, las tareas que se realizan dentro de su área de trabajo, son realizadas de manera eficiente.					
DIMENSIÓN 3: Desempeño adaptativo		1	2	3	4	5
8	Considera que la permanencia continua en el servicio de funciones favorece el desempeño laboral que presentan los colaboradores.					
9	En su opinión, la implementación de nuevos procesos y herramientas de atención contribuyen a adquirir nuevas habilidades y capacidades.					
10	Considera que, las tareas que se realizan dentro de su área de trabajo, son realizadas de manera eficaz.					
11	Contar con capacitaciones constantes, facilitan la adaptabilidad a los cambios para afrontar las situaciones de riesgo que se presentan en su centro laboral.					
DIMENSIÓN 4: Desempeño proactivo						
12	Los trabajadores de la entidad promueven acciones innovadoras respecto a las funciones que realizan dentro del centro laboral.					
13	Considera que, la sugerencia de mejora y participación activa por parte de los trabajadores, contribuyen al buen desempeño laboral.					
14	En su opinión, la participación voluntaria por parte de sus compañeros de trabajo influye de manera positiva en el ambiente laboral.					
15	Considera que, el cumplimiento de sus tareas asignadas, son realizados de manera intuitiva.					

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
JUICIO DE EXPERTO SOBRE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto: Mg. Flor Reyes Reyes.

Institución donde labora: Universidad Nacional del Callao

Instrumento motivo de evaluación: cuestionario de validación del instrumento de recolección de datos

Autor del instrumento:

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

⊕ Por favor, marque con una "X" en el casillero respectivo, según su apreciación.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy buena 61-80%				Excelente 81-100%				
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
1. CLARIDAD	Está formulado con el lenguaje apropiado																			95		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				97	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				100	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre variables e indicadores																			95		
5. SUFICIENCIA	Es cualitativo y posee un aspecto cuantitativo																				98	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el caso en estudio.																				99	
7. CONSISTENCIA	Entre la formulación del problema, objetivo y la hipótesis.																				97	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.																				98	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																			94		

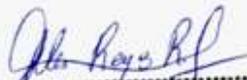
10. PERTINENCIA	Los instrumentos son aplicables																						99
-----------------	---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE; DEBE PROCEDER A LA APLICACION

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 97.2

Fecha: 12-07-22

Firma del Experto:



Mg. E. Flor Reyes Reyes
 CEP. 43740 REE. 6965
 MG. 935

DNI: 25552226

Teléfono: 995 049 784

Tercer experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN
SALUD MENTAL

Abancay, 12 de julio de 2022.

Señor:
Mag. Uvaldo Cuno Chunga

Ciudad
Presente.

Asunto: Validación de instrumentos por Juicio de Expertos.

De mi consideración:

Me dirijo a usted para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración personal y al mismo tiempo informarle que, como parte del desarrollo de mi proyecto de investigación ordinaria por parte de Universidad Nacional del Callao del presente año, es necesario realizar, **la validación por juicio de expertos**, de los instrumentos construidos para la compilación de datos en la investigación cuantitativa titulada: **"HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD ABANCAY, 2022."**

Conociendo su exitosa trayectoria profesional y académica, por tal motivo me permito solicitar su participación como juez en la calificación de los instrumentos que adjunto al presente.

Le agradezco anticipadamente por la deferencia que pueda merecerle mi petición.

Atentamente,

Xiomara Peña Huamán

DNI: 73021893

Milagros Aroni Marcani

DNI: 47120924

Se acompaña:

1. Matriz de consistencia cuantitativa.
2. Operacionalización de la variable
3. Ficha Técnica
4. Cuestionarios
5. Formato de Juicio de expertos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO:

HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD ABANCAY, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	1. Variable independiente:	1. Diseño Metodológico Diseño: no experimental de corte transversal Alcance: Explicativo Enfoque: cuantitativo 2. Tipo de Investigación: Básico 3. Método: Hipotético deductivo 4. Prueba de hipótesis - Rho de Spearman 5. Población La población la conforman 120 trabajadores de la Red de Salud de Abancay. 6. Muestra: Para la determinación de la muestra, se empleó el muestreo probabilístico simple con el cual se obtuvo una muestra de 92 trabajadores. 6. Técnicas e instrumentos - Técnica: encuesta por cada variable - Instrumento: cuestionario de escala tipo Likert. 7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información. Para obtener los resultados descriptivos e inferenciales, se empleará el estadístico de prueba IBM-SPSS en su versión 26 (español).
¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	Habilidades blandas - Habilidades Introspectivas - Habilidades de diagnóstico y de acción. - Habilidades Relacionales	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	2. Variable Dependiente	
a. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	a. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	a. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño contextual de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	Desempeño laboral - Desempeño contextual - Desempeño de tarea - Desempeño adaptativo - Desempeño proactivo	
b. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	b. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	b. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño de tarea de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.		
c. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	c. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	c. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño adaptativo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.		
d. ¿De qué manera influyen las habilidades blandas en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022?	d. Determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.	d. Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño proactivo de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay, 2022.		

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE 1 (Definición)	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE - ESCALA
<p><u>Habilidades blandas:</u></p> <p>Compuesto por el conjunto de rasgos, capacidades, competencias y habilidades innatas que diferencian a las personas entre sí mediante el desarrollo de la personalidad expresada mediante el comportamiento y actitudes que presenta la persona al momento de interactuar con su entorno. Del mismo modo, las habilidades introspectivas se definen como la capacidad progresiva de autoevaluarse con la finalidad de conseguir mejoras personales; por otro lado, las habilidades de diagnóstico y acción, son las capacidades que presentan las personas al momento de predecir situaciones futuras mediante el análisis y actuar certero y preventivo, mientras que, las habilidades relacionales son aquellas capacidades que se desarrollan a nivel de la interacción con las personas, donde se establecen lazos. (21)</p>	<p>Habilidades Introspectivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de emociones - Identificación de fortalezas - Autoconciencia - Autoeficacia - Modificación de creencias - Creatividad 	<p>Escala ordinal de tipo</p> <p>1=Totalmente en desacuerdo</p> <p>2= en desacuerdo</p> <p>3= indiferente</p> <p>4= de acuerdo</p> <p>5= totalmente de acuerdo</p>
	<p>Habilidades de diagnóstico y de acción</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de problemas - Capacidad de adaptación - Planificación - Gestión del tiempo 	
	<p>Habilidades Relacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Asertividad - Liderazgo - Capacidad de negociación - Escucha y comunicación eficaz - Capacidad de trabajar en equipo 	

VARIABLE 2 (Definición)	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE - ESCALA
<p><u>Desempeño Laboral:</u></p> <p>Es el reflejo evaluado en función a la efectividad de las actividades que realizan los colaboradores de cierta organización empleando aptitudes y criterios durante un periodo de tiempo, reflejando los resultados organizacionales a través de la asignación de funciones en fin del logro de objetivos institucionales, en cuanto al desempeño contextual, se entiende como las actitudes que permiten mejoras dentro del ambiente laboral al contribuir con el logro de los objetivos organizacionales; el desempeño de tarea se define como las acciones y actitudes que le permiten a las personas cumplir con sus tareas asignadas de manera eficiente y eficaz; mientras que el desempeño adaptativo es comprendido como el comportamiento que presenta el individuo para poder desenvolverse de manera competente dentro de su centro laboral pese a las modificaciones que este u otros factores presenten, finalmente el desempeño proactivo se desarrolla a partir de los comportamientos y reacciones positivas que las personas presentan frente a situaciones nuevas y en su mayoría complejas. (52)</p>	Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> - Colaboración - Trabajo en equipo - Iniciativa - Diligencia 	<p>Escala ordinal de tipo</p> <p>1=Totalmente en desacuerdo</p> <p>2= en desacuerdo</p> <p>3= indiferente</p> <p>4= de acuerdo</p> <p>5= totalmente de acuerdo</p>
	Desempeño de tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidades - Regularizaciones - Competencias - Eficiencia 	
	Desempeño adaptativo	<ul style="list-style-type: none"> - Rotativo - Aprendizaje - Eficacia - Adaptabilidad 	
	Desempeño proactivo	<ul style="list-style-type: none"> - Innovador - Participativo - Influyente - Intuitivo 	

Ficha técnica

VARIABLE 1: Habilidades blandas:

Nombre del instrumento	HABILIDADES BLANDAS
Autor:	Milagros Aroni Marcani Xiomara Peña Huamán
Procedencia:	Abancay – Apurimac
Aplicado por:	Milagros Aroni Marcani Xiomara Peña Huamán
Fecha de aplicación:	20/07/2022
Objetivo:	Medir la variable habilidades blandas
Muestra:	92 trabajadores de la Red de Salud Abancay
Tiempo:	15 minutos
Números de ítems:	17 ítems
Escala Valorativa	Escala de tipo Likert (1= totalmente desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3= indiferente; 4= de acuerdo; 5= totalmente de acuerdo)

DIMENSIONES	ESTRUCTURA DE CUESTIONARIO	TOTAL
Habilidades Introspectivas	01-06	06
Habilidades de diagnóstico y de acción	07-11	05
Habilidades relacionales	12-17	06
Total de ítems		17

VARIABLE 2: Desempeño Laboral

Nombre del instrumento	DESEMPEÑO LABORAL.
Autor:	Milagros Aroni Marcani Xiomara Peña Huamán
Procedencia:	Abancay – Apurímac
Aplicado por:	Milagros Aroni Marcani Xiomara Peña Huamán
Fecha de aplicación:	20/07/2022
Objetivo:	Medir la variable Desempeño Laboral
Muestra:	92 trabajadores de la Red de Salud Abancay
Tiempo:	10 minutos
Números de ítems:	15 ítems
Escala Valorativa	Escala de tipo Likert (1= totalmente desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3= indiferente; 4= de acuerdo; 5= totalmente de acuerdo)

DIMENSIONES	ESTRUCTURA DE CUESTIONARIO	TOTAL
Desempeño Contextual	01-03	03
Desempeño de tarea	04-07	04
Desempeño adaptativo	08-11	04
Desempeño proactivo	12-15	04
Total de ítems		15

Instrumento de recolección de datos

Es muy grato presentarme ante usted, el suscritocon DNI:de la Universidad Nacional del Callao, el presente constituye parte de una investigación con título “**HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD ABANCAY, 2022.**”. Que tiene carácter netamente académico manteniendo absoluta discreción. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responder los ítems con la sinceridad y objetividad del caso marcando con un aspa en la alternativa correspondiente:

Sexo: (F) (M)

Edad:

Cuestionario que mide la variable Habilidades Blandas

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE HABILIDADES BLANDAS						
DIMENSIÓN 1: Habilidades Introspectivas		1	2	3	4	5
1	Considera usted que, comunicarse con sus compañeros de trabajo le permite manejar sus emociones durante su jornada laboral.					
2	Conocer sus fortalezas le brinda mayor confianza y desempeño dentro de su ámbito personal como laboral.					
3	Usted considera que, el conocer sus emociones le permiten afrontar las situaciones de estrés en el trabajo.					
4	En su opinión, el desarrollo de sus capacidades, le ayudan a mejorar su desempeño dentro de su área laboral.					
5	Usted considera que, respetar las creencias individuales de sus compañeros, evitará situaciones de conflicto en su trabajo.					
6	En su opinión, la creatividad es una capacidad que le permite un mejor desenvolvimiento laboral.					
DIMENSIÓN 2: Habilidades de diagnóstico y de acción		1	2	3	4	5
7	Considera que la identificación de problemas es una capacidad que permite resolver controversias en su debido momento.					
8	Cree usted que, la resiliencia permite el logro oportuno de los objetivos institucionales planteados.					
9	Considera que, la oportunidad que le brindan para plantear acciones estratégicas en su área laboral, le permite ejecutar adecuadamente sus funciones.					

10	Considera que la planificación de actividades es fundamental al momento de realizar diagnósticos idóneos.					
11	Considera que, gestionar su tiempo le permite cumplir con sus tareas asignadas.					
DIMENSIÓN 3: Habilidades relacionales		1	2	3	4	5
12	En su opinión, actuar de manera empática favorece al buen clima laboral.					
13	Considera usted que la comunicación asertiva permite que los colaboradores den a conocer opiniones importantes.					
14	En su opinión, la aplicación del liderazgo permite alcanzar los resultados esperados.					
15	Considera que, las estrategias planteadas a través de la negociación, permite la obtención de beneficios.					
16	En su opinión, la comunicación eficaz entre trabajadores contribuye al fortalecimiento de la relación laboral.					
17	En su opinión, el trabajo en equipo permite el desarrollo de habilidades que fortalecen el compañerismo.					

Observaciones debe de mejorar la redacción de la proporción N° 02

Cuestionario que mide la variable Desempeño laboral

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN 1: Desempeño Contextual		1	2	3	4	5
1	En su opinión, sus compañeros de trabajo colaboran en la realización de tareas sin la necesidad de ser supervisados.					
2	Considera que, el trabajo en equipo como estrategia empleada por parte de la dirección permite alcanzar los objetivos institucionales.					
3	En su opinión, la muestra de interés y diligencia, permiten afrontar de manera oportuna los problemas que se presentan en su área de trabajo.					
DIMENSIÓN 2: Desempeño de tarea		1	2	3	4	5
4	Usted considera que, el cumplimiento de tareas asignadas según función, se llevan de manera oportuna y responsable.					
5	En su opinión, la regularización de documentos y tareas, no retrasan el cumplimiento de metas y debilita la gestión institucional.					
6	Considera que, la competencia profesional que presentan sus compañeros de trabajo, permite afrontar los problemas de forma oportuna.					
7	Considera que, las tareas que se realizan dentro de su área de trabajo, son realizadas de manera eficiente.					

DIMENSIÓN 3: Desempeño adaptativo		1	2	3	4	5
8	Considera que la permanencia continua en el servicio de funciones favorece el desempeño laboral que presentan los colaboradores.					
9	En su opinión, la implementación de nuevos procesos y herramientas de atención contribuyen a adquirir nuevas habilidades y capacidades.					
10	Considera que, las tareas que se realizan dentro de su área de trabajo, son realizadas de manera eficaz.					
11	Contar con capacitaciones constantes, facilitan la adaptabilidad a los cambios para afrontar las situaciones de riesgo que se presentan en su centro laboral.					
DIMENSIÓN 4: Desempeño proactivo						
12	Los trabajadores de la entidad promueven acciones innovadoras respecto a las funciones que realizan dentro del centro laboral.					
13	Considera que, la sugerencia de mejora y participación activa por parte de los trabajadores, contribuyen al buen desempeño laboral.					
14	En su opinión, la participación voluntaria por parte de sus compañeros de trabajo influye de manera positiva en el ambiente laboral.					
15	Considera que, el cumplimiento de sus tareas asignadas, son realizados de manera intuitiva.					

CONSOLIDADO DE INFORMES DE LA OPINIÓN DE EXPERTOS.



INDICADORES	CRITERIOS	Mag. Braulio Espinoza Flores (%)	Mag. Flor Reyes Reyes (%)	Mag. (%) Uvaldo Cuno Chunga	Promedio (%) de ponderación
1. CLARIDAD	Está formulada en un lenguaje comprensible				
2. INTENCIONALIDAD	Responde a los objetivos de la investigación				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización de la lógica				
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				
6. PERTINENCIA	Las preguntas que utiliza son adecuadas para medir los indicadores.				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos – técnicas.				
8. COHERENCIA	Entre los ítems, índice e indicadores				
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				
Ponderación porcentual del c/ experto					

FUENTE: Informe de validación del Cuestionario de habilidades blandas a través de la opinión de expertos en el área, 2022.

Instrumento de recolección de datos

Es muy grato presentarme ante usted, el suscritocon DNI:de la Universidad Nacional del Callao, el presente constituye parte de una investigación con título **“HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD ABANCAY, 2022.”**. Que tiene carácter netamente académico manteniendo absoluta discreción. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responder los ítems con la sinceridad y objetividad del caso marcando con un aspa en la alternativa correspondiente:

Sexo: (F) (M)

Edad:

Cuestionario que mide la variable Habilidades Blandas

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE HABILIDADES BLANDAS									
DIMENSIÓN 1: Habilidades Introspectivas					1	2	3	4	5
1	Considera usted que, comunicarse con sus compañeros de trabajo le permite manejar sus emociones durante su jornada laboral.								
2	Conocer sus fortalezas le brindan mayor confianza y desempeño dentro de su ámbito personal como laboral.								
3	Usted considera que, el conocer sus emociones le permiten afrontar las situaciones de estrés en el trabajo.								
4	En su opinión, el desarrollo de sus capacidades, le ayudan a mejorar su desempeño dentro de su área laboral.								
5	Usted considera que, respetar las creencias individuales de sus compañeros, evitará situaciones de conflicto en su trabajo.								
6	En su opinión, la creatividad es una capacidad que le permite un mejor desenvolvimiento laboral.								
DIMENSIÓN 2: Habilidades de diagnóstico y de acción					1	2	3	4	5
7	Considera que la identificación de problemas es una capacidad que permite resolver controversias en su debido momento.								

8	Cree usted que, la resiliencia permite el logro oportuno de los objetivos institucionales planteados.					
9	Considera que, la oportunidad que le brindan para plantear acciones estratégicas en su área laboral, le permite ejecutar adecuadamente sus funciones.					
10	Considera que la planificación de actividades es fundamental al momento de realizar diagnósticos idóneos.					
11	Considera que, gestionar su tiempo le permite cumplir con sus tareas asignadas.					
DIMENSIÓN 3: Habilidades relacionales		1	2	3	4	5
12	En su opinión, actuar de manera empática favorece al buen clima laboral.					
13	Considera usted que la comunicación asertiva permite que los colaboradores den a conocer opiniones importantes.					
14	En su opinión, la aplicación del liderazgo permite alcanzar los resultados esperados.					
15	Considera que, las estrategias planteadas a través de la negociación, permite la obtención de beneficios.					
16	En su opinión, la comunicación eficaz entre trabajadores contribuye al fortalecimiento de la relación laboral.					
17	En su opinión, el trabajo en equipo permite el desarrollo de habilidades que fortalecen el compañerismo.					

Cuestionario que mide la variable Desempeño laboral

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN 1: Desempeño Contextual		1	2	3	4	5
1	En su opinión, sus compañeros de trabajo colaboran en la realización de tareas sin la necesidad de ser supervisados.					
2	Considera que, el trabajo en equipo como estrategia empleada por parte de la dirección permite alcanzar los objetivos institucionales.					
3	En su opinión, la muestra de interés y diligencia, permiten afrontar de manera oportuna los problemas que se presentan en su área de trabajo.					
DIMENSIÓN 2: Desempeño de tarea		1	2	3	4	5

4	Usted considera que, el cumplimiento de tareas asignadas según función, se llevan de manera oportuna y responsable.					
5	En su opinión, la regularización de documentos y tareas, retrasan el cumplimiento de metas y debilita la gestión institucional.					
6	Considera que, la competencia profesional que presentan sus compañeros de trabajo, permite afrontar los problemas de forma oportuna.					
7	Considera que, las tareas que se realizan dentro de su área de trabajo, son realizadas de manera eficiente.					
DIMENSIÓN 3: Desempeño adaptativo		1	2	3	4	5
8	Considera que, la excesiva rotación de funciones debilita el desempeño laboral que presentan los colaboradores.					
9	En su opinión, la implementación de nuevos procesos y herramientas de atención contribuyen a adquirir nuevas habilidades y capacidades.					
10	Considera que, las tareas que se realizan dentro de su área de trabajo, son realizadas de manera eficaz.					
11	Contar con capacitaciones constantes, facilitan la adaptabilidad a los cambios para afrontar las situaciones de riesgo que se presentan en su centro laboral.					
DIMENSIÓN 4: Desempeño proactivo						
12	Los trabajadores de la entidad promueven acciones innovadoras respecto a las funciones que realizan dentro del centro laboral.					
13	Considera que, la sugerencia de mejora y participación activa por parte de los trabajadores, contribuyen al buen desempeño laboral.					
14	En su opinión, la participación voluntaria por parte de sus compañeros de trabajo influye de manera positiva en el ambiente laboral.					
15	Considera que, el cumplimiento de sus tareas asignadas, son realizadas de manera intuitiva.					



CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por la licenciada en Enfermería: **XIOMARA PEÑA HUAMÁN**, de la Universidad Nacional del Callao. El objetivo ES **DETERMINAR EL GRADO DE INFLUENCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD DE ABANCAY, 2022.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas en un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la aplicación del cuestionario le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la licenciada en Enfermería: **XIOMARA PEÑA HUAMÁN**. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es hallar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Nombre del Trabajador:

.....

Firma del Trabajador:

Fecha:

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30	V31	V32	V33	TV1	TD1	TD2	TD3	TV2	TD1	TD2	TD3	TD4	Su ma V1	Su ma D1V	Su me D2V	Su me D3V	Su ma V2	Su me D1V	Su me D2V	Su me D3V	Su me D4V	
35	35	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	75	27	21	27	63	12	16	16	19	4	5	3	5	3	2	2	2	5
36	36	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	23	20	26	60	12	16	16	16	1	2	2	4	2	2	2	2	2	
37	37	3	5	4	5	2	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	2	2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	72	24	21	27	65	14	14	19	18	2	2	3	5	4	5	2	5	3	
38	38	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	74	27	22	25	66	13	18	18	17	4	5	4	3	5	4	4	5	2	
39	39	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	75	26	22	27	63	12	17	18	16	4	4	4	5	3	2	3	5	2	
40	40	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	5	5	73	25	23	25	62	14	16	13	19	3	3	5	3	3	5	2	1	5	
41	41	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	3	5	73	25	22	26	59	11	16	14	18	3	3	4	4	2	2	2	2	3	
42	42	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	71	24	22	25	62	15	14	16	17	2	2	4	3	3	5	2	2	2	2
43	43	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	68	27	17	24	62	12	18	18	14	1	5	2	2	3	2	4	5	2	
44	44	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	76	25	23	28	67	13	15	20	19	5	3	5	5	5	4	2	5	5	
45	45	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	68	24	21	23	66	11	18	18	19	1	2	3	2	5	2	4	5	5	
46	46	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	76	27	24	25	69	13	18	18	20	5	5	5	3	5	4	4	5	5	
47	47	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	3	3	65	24	15	26	60	13	17	16	14	1	2	1	4	2	4	3	2	2	
48	48	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	70	24	20	26	64	14	17	17	16	1	2	2	4	4	5	3	3	2	2
49	49	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	3	71	25	22	24	63	11	18	16	18	2	3	4	2	3	2	4	2	3	
50	50	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	71	24	21	26	66	13	19	17	17	2	2	3	4	5	4	5	3	2	
51	51	5	3	5	4	4	4	3	5	4	3	3	3	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	67	25	18	24	57	12	16	16	13	1	3	2	2	2	2	2	2	2	
52	52	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	3	3	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	69	23	24	22	67	13	16	18	20	1	2	5	2	5	4	2	5	5	
53	53	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	71	24	23	24	64	11	18	16	19	2	2	5	2	4	2	4	2	5	
54	54	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	73	28	18	27	65	15	18	17	15	3	5	2	5	4	5	4	3	2	
55	55	4	3	3	3	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	66	21	21	24	66	13	18	16	19	1	1	3	2	5	4	4	2	5
56	56	3	5	3	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5	73	22	24	27	60	12	14	16	18	3	2	5	5	2	2	2	2	3	
57	57	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	70	23	22	25	62	12	15	17	18	1	2	4	3	3	2	2	3	3	
58	58	4	4	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5	3	4	3	3	5	3	3	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	5	69	25	22	22	64	11	19	17	17	1	3	4	2	4	2	5	3	2	
59	59	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	74	26	22	26	68	14	19	17	18	4	4	4	4	5	5	5	3	3	
60	60	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	74	26	23	25	65	13	18	15	19	4	4	5	3	4	4	4	2	5	
61	61	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	6	4	4	3	5	5	4	75	25	23	27	65	11	20	17	17	4	3	5	5	4	2	5	3	2	
62	62	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	72	26	21	25	61	13	16	16	16	2	4	3	3	2	4	2	2	2	2
63	63	3	5	5	3	5	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	73	25	20	28	61	10	19	18	14	3	3	2	5	2	1	5	5	2	
64	64	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	72	28	20	24	60	12	17	17	14	2	5	2	2	2	2	3	3	2	
65	65	5	5	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	3	5	5	69	22	20	27	67	15	18	16	18	1	2	2	5	5	5	4	2	3	
66	66	4	3	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	63	24	17	22	60	13	15	17	15	1	2	2	2	2	4	2	3	2	
67	67	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	75	28	25	22	67	11	19	17	20	4	5	5	2	5	2	5	3	5	
68	68	5	4	3	4	5	5	3	3	5	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	5	4	5	3	5	69	26	21	22	64	13	15	19	17	1	4	3	2	4	4	2	5	2
69	69	5	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	75	26	19	30	67	13	18	18	18	4	4	2	5	5	4	4	5	3		
70	70	3	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	72	25	23	24	66	11	19	18	18	2	3	5	2	5	2	5	5	3		

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30	V31	V32	V33	TV1	TD1 V1	TD2 V1	TD3 V1	TV2 V2	TD1 V2	TD2 V2	TD3 V2	TD4 V2	Su ma V1	Su ma D1V	Su ma D2V	Su ma D3V	Su ma V2	Su ma D1V	Su ma D2V	Su ma D3V	Su ma D4V	
71	71	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	5	3	4	5	5	4	3	3	5	5	3	4	5	4	4	5	72	26	20	26	62	12	15	17	18	2	4	2	4	3	2	2	3	3	
72	72	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	73	26	23	24	66	12	19	18	17	3	4	5	2	5	2	5	5	2	
73	73	3	4	4	3	3	5	5	4	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	3	70	22	20	28	60	11	17	18	14	1	2	2	5	2	2	3	5	2
74	74	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3	5	4	73	26	22	25	63	13	19	16	15	3	4	4	3	3	4	5	2	2
75	75	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	73	27	22	24	61	12	17	16	16	3	5	4	2	2	2	3	2	2
76	76	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	74	27	22	25	66	14	18	16	18	4	5	4	3	5	5	4	2	3
77	77	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	4	3	3	5	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	72	27	21	24	66	12	18	18	18	2	5	3	2	5	2	4	5	3
78	78	5	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	3	4	69	23	17	29	61	12	16	17	16	1	2	2	5	2	2	2	3	2	
79	79	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	74	24	22	28	68	14	17	18	19	4	2	4	5	5	5	3	5	5	
80	80	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	69	23	22	24	64	12	16	18	18	1	2	4	2	4	2	2	5	3	
81	81	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	3	4	3	5	71	24	18	29	63	15	16	17	15	2	2	2	5	3	5	2	3	2	
82	82	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	72	27	21	24	67	14	19	18	16	2	5	3	2	5	5	5	5	2
83	83	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	66	24	20	22	64	14	19	15	16	1	2	2	2	4	5	5	2	2	
84	84	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	70	26	20	24	58	12	18	14	14	1	4	2	2	2	2	4	2	2	
85	85	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	73	26	20	27	60	13	17	15	15	3	4	2	5	2	4	3	2	2	
86	86	3	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	71	26	21	24	67	15	17	18	17	2	4	3	2	5	5	3	5	2	
87	87	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	71	26	22	23	63	11	17	18	17	2	4	4	2	3	2	3	5	2	
88	88	4	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	72	22	24	26	61	12	17	17	15	2	2	5	4	2	2	3	3	2	
89	89	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	74	27	20	27	68	15	19	18	16	4	5	2	5	5	5	5	5	2	
90	90	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	5	3	5	5	5	5	4	74	26	21	27	63	15	13	16	19	4	4	3	5	3	5	2	2	5	
91	91	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	75	24	22	29	54	10	14	17	13	4	2	4	5	2	1	2	3	2	
92	92	5	4	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	67	25	19	23	66	13	19	16	18	1	3	2	2	5	4	5	2	3	

