

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL  
LABORATORIO SAN MARCOS/YUEN LAB-MEDICAL LAB AL LIMA**

**-2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

**CÉSAR RICARDO LA TORRE CORREA**

**MARÍA ELIZABETH LAZO ESLAVA**

**ASESOR**

**DR. MADISON HUARCAYA GODOY**

**LINEA DE INVESTIGACION**

**Ciencias Sociales y Desarrollo Humano**

**Gestión Administrativa**

**Callao, 2024**

**PERÚ**





# TESIS - LA TORRE Y LAZO

23%  
Textos sospechosos



1% Similitudes  
0% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas  
21% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS - LA TORRE Y LAZO.pdf  
ID del documento: 72838bf18dc44a3302ac7f3c9c868b22b60b3dc8  
Tamaño del documento original: 2,07 MB  
Autores: []

Depositante: FCA PREGRADO UNIDAD DE INVESTIGACION  
Fecha de depósito: 23/9/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 23/9/2024

Número de palabras: 30.489  
Número de caracteres: 145.602

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>TESIS - ESPINOZA_HUAPAYA_ITURRIZAGA.pdf</b>   TESIS - ESPINOZA_HUAPA... #1db4e9 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 13 fuentes similares	7%		Palabras idénticas: 7% (1765 palabras)
2	<b>TESIS - CALDERON_CAMAC_VICENTE.pdf</b>   TESIS - CALDERON_CAMAC_VICE... #c2c0ad El documento proviene de mi biblioteca de referencias 9 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (1446 palabras)
3	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7943/TESIS_DOCTORADO_TARAZON...">https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7943/TESIS_DOCTORADO_TARAZON...</a> 6 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (1327 palabras)
4	<b>TESIS-ARROYO DE LA TORRE_ECCA_JACINTO_QUISPE FLORES.pdf</b>   TESIS-... #193528 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 3 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (1346 palabras)
5	<b>IF - HUARCAYA GODOY.pdf</b>   IF - HUARCAYA GODOY #2ca606 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 3 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (1194 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>repositorio.ujcm.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/20.500.12819/406/1/Leslie_Tesis_titulo_2018.pdf">https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/20.500.12819/406/1/Leslie_Tesis_titulo_2018.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/120192/1/Vite_JE-SD.pdf">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/120192/1/Vite_JE-SD.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
3	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/98447/1/Gonzalez_GM-SD.pdf">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/98447/1/Gonzalez_GM-SD.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
4	<b>repositorio.unan.edu.ni</b> <a href="https://repositorio.unan.edu.ni/17504/1/17504.pdf">https://repositorio.unan.edu.ni/17504/1/17504.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
5	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/45798/8/Ramos_DE-SD.pdf">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/45798/8/Ramos_DE-SD.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)

## Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	<a href="https://doi.org/10.12800/ccd.v16i49.1548">https://doi.org/10.12800/ccd.v16i49.1548</a>
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43390/Astocha">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43390/Astocha</a>
3	<a href="https://hdl.handle.net/20.500.12692/107079">https://hdl.handle.net/20.500.12692/107079</a>
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54169/Brenis">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54169/Brenis</a>
5	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39906/Carbaja">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39906/Carbaja</a>

## **INFORMACIÓN BÁSICA**

### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

### **UNIDAD DE PREGRADO**

**TÍTULO:** “Habilidades blandas y calidad de atención en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medic

### **AUTORES:**

César Ricardo La Torre Correa: Código ORCID: 0009-0006-0928-0557

María Elizabeth Lazo Eslava: Código ORCID: 0009-0000-6866-0126

### **ASESOR:**

Dr. MADISON HUARCAYA GODOY: código ORCID: 0000-0003-0063-8787

**LUGAR DE EJECUCIÓN:** en el laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al  
Lima

### **TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

BÁSICA

### **ENFOQUE:**

CUANTITATIVO

**UNIDADES DE ANÁLISIS:** Clientes del Laboratorio San Marcos

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Ciencias Sociales y Desarrollo Humano

**HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Título de tesis:**

HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCION EN EL LABORATORIO  
SAN MARCOS/YUEN LAB-MEDICAL LAB AL LIMA-2024

**Autoras:**

Bach. César Ricardo La Torre Correa

Bach. María Elizabeth Lazo Eslava

Acta de sustentación N° 45

**Siendo el jurado examinador:**

**Presidente:** Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto

**Secretario:** Dra. Florcita Hermoja Aldana Trejo

**Vocal:** Mg. Leoncio Puelles Cacho

**Asesor:**

Dr. Madison Huarcaya Godoy



ACTA N° 45 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO TALLER DE TESIS DE FECHA 26  
DE SETIEMBRE DEL 2024 PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIBRO N° 01 FOLIO N° 95 ACTA N° 45 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO  
TALLER DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN

A los 26 días del mes setiembre del año 2024, siendo las 11:40 horas, se reunió, a través del Enlace de Google Meet: <https://meet.google.com/oxx-ziam-vrf>, el JURADO EVALUADOR DE SUSTENTACIÓN DE TESIS, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, conforme a las Resoluciones de Decano N.º 311-2024-D-FCA-UNAC y 327-2024-D-FCA-UNAC, integrado por los siguientes docentes ordinarios de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:

Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto : Presidente  
Dra. Florcita Hermoja Aldana Trejo : Secretaria  
Mg. Leoncio Puelles Cacho : Vocal  
Dr. Madison Huarcaya Godoy : Asesor

Se dio inicio al acto de sustentación de tesis de los Bachilleres LA TORRE CORREA CESAR RICARDO Y LAZO ESLAVA MARIA ELIZABETH, quienes habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada "HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO SAN MARCOS/YUEN LAB-MEDICAL LAB AL LIMA - 2024", cumpliendo con la sustentación en la modalidad a distancia, conforme al Art. 78º del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por APROBADO por UNANIMIDAD con la escala de calificación cualitativa BUENO y calificación cuantitativa 15, la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 24º del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 150-2023-CU del 15 de junio del 2023.

Se dio por cerrada la Sesión a las 12:45 horas del día 26 de setiembre del 2024.

  
Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto  
Presidente

  
Dra. Florcita Hermoja Aldana Trejo  
Secretaria

  
Mg. Leoncio Puelles Cacho  
Vocal



**INFORME N° 007-2024-CMNB-FCA-UNAC**

**A** : Bach. La Torre Correa Cesar Ricardo  
Bach. Lazo Eslava Maria Elizabeth

**ASUNTO** : Informe del Presidente del Jurado Evaluador de Sustentación

**REFERENCIA** : Anexo N° 05 (Ficha de Observaciones para Sustentación de Tesis sin Ciclo Taller de Tesis)

**FECHA** : Bellavista, 27 de setiembre del 2024

Mediante el presente me dirijo a ustedes, en atención al documento de la referencia, para informarles lo siguiente:

1. Visto, el Anexo N° 05 (**FICHA DE OBSERVACIONES PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO TALLER DE TESIS**) de la tesis titulada: "**HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO SAN MARCOS/YUEN LAB-MEDICAL LAB AL LIMA - 2024**", sustentado por los bachilleres **LA TORRE CORREA CESAR RICARDO Y LAZO ESLAVA MARIA ELIZABETH**, sustentación realizada el 26 de setiembre del 2024 a las 11:40 a.m. por la modalidad a distancia, a través del Enlace de Google Meet: <https://meet.google.com/oxx-ziam-vrf>, según obra en el Libro N° 01, Folio N° 95, Acta N° 45.
2. En tal sentido, se informa que, no habiendo observaciones en dicha sustentación, se da la **conformidad** correspondiente.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarles los sentimientos de mi especial estima y consideración.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto  
Presidente del Jurado Evaluador de Sustentación

## **Dedicatoria**

A nuestro padre celestial por darnos la fuerza a seguir adelante frente a las adversidades de este mundo, a nuestros familiares que son nuestro apoyo incondicional y a los docentes por inculcarnos sus experiencias a lo largo de todo del proceso de aprendizaje para alcanzar nuestra Licenciatura.

## **Agradecimiento**

Agradecimiento a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas por sus sugerencias que lograron en conjunto plasmar este trabajo.

## Índice de contenido

	Página
Carátula	i
Página de respeto	ii
Información básica	iii
Hoja de referencia del jurado y aprobación	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	1
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>3</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	3
1.2 Formulación del problema	5
1.3 Objetivos (general y específicos)	6
1.4 Justificación	6
1.5. Limitantes de la investigación	7
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes: Internacionales y Nacionales.	8
2.2. Bases teóricas	11
2.3 Marco conceptual	17
2.4 Definición de términos básicos	18
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>20</b>
3.1 Hipótesis: General y específicas	20
3.2 Operacionalización de la variable	21
<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>22</b>
4.1. Tipo y diseño de la investigación	22
4.2. Método de investigación	23
4.3. Población y muestra	23
4.4 Lugar de estudio	24
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información	24
4.6. Análisis y procesamiento de datos	24
4.7 Aspectos éticos	25

<b>V RESULTADOS</b>	26
5.1 Resultados descriptivos	26
5.2 Resultados inferenciales	31
<b>VI. DISCUSION DE RESULTADOS</b>	36
<b>VII. CONCLUSIONES</b>	41
<b>VIII. RECOMENDACIONES</b>	42
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	43
<b>ANEXOS</b>	47
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 3: Certificado validación expertos	
Anexo 4: Base datos instrumentos	
Anexo 5: Confiabilidad y validez de los instrumentos	
Anexo 6: captura pantalla resultados inferenciales	

## Índice de tablas

		<b>Pag</b>
Tabla 1	Matriz de operacionalización de las variables habilidades blandas y calidad de atención	21
Tabla 2	Distribución de frecuencias de: Habilidades blandas	26
Tabla 3	Distribución de frecuencias de las dimensiones de habilidades blandas	27
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención	28
Tabla 5	Distribución de frecuencias de las dimensiones de calidad de atención	29
Tabla 6	Prueba de normalidad para $n > 50$	31
Tabla 7	Rho de Spearman: habilidades blandas y calidad de atención en el (LSM/YLM) -2024.	32
Tabla 8	Rho de Spearman: habilidades blandas y fiabilidad	32
Tabla 9	Rho de Spearman: habilidades blandas y capacidad de respuesta	33
Tabla 10	Rho de Spearman: habilidades blandas y seguridad	34
Tabla 11	Rho de Spearman: habilidades blandas y empatía	34
Tabla 12	Rho de Spearman: habilidades blandas y elementos tangibles	35

## Índice de figuras

		<b>Pag</b>
Figura 1	Niveles de Habilidades blandas	26
Figura 2	Niveles de las dimensiones de habilidades blandas	27
Figura 3	Niveles de calidad de atención	28
Figura 4	Niveles de las dimensiones de calidad de atención	29

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Habilidades blandas y calidad de atención en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medic 2024”, tuvo como objetivo general Determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de atención en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables habilidades blandas y calidad de atención. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad.

El tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional causal, de enfoque cuantitativo; diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 2000 clientes del Laboratorio San Marcos, mientras que la muestra estuvo conformada por 322 clientes. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

En el resultado se observa que las habilidades blandas y calidad de atención se encuentran altamente relacionadas en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024. ( $r_s = .949$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Palabras claves:** Habilidades blanda, Calidad de atencion, Clientes

## ABSTRACT

The general objective of this research entitled: “Soft skills and quality of care at the San Marcos Laboratory/Yuen Lab-Medic 2024” was to determine the relationship between soft skills and quality of care at the San Marcos Laboratory/Yuen Lab-Medical. . Lab al Lima (LSM/YLM) -2024. The instruments used were questionnaires on a Likert scale for the variables soft skills and quality of care. These instruments were subjected to the respective reliability and validity analyses, which determined that the questionnaires have validity and reliability

The type of research was basic, causal correlational level, quantitative approach; non-experimental and cross-sectional design. The population was made up of 2000 clients of the San Marcos Laboratory, while the sample was made up of 322 clients. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgments and their reliability through the Cronbach's Alpha reliability statistic.

The result shows that soft skills and quality of care are highly related in the Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024. ( $r_s = .949$ ,  $p = .000 < 0.05$ ).

**Keywords:** Soft skills, Quality of service, Clients

## INTRODUCCIÓN

En el año 2024, en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab de Lima, se destaca la importancia de las habilidades personales y la calidad en la atención. Los profesionales de Seguridad y Salud en el Trabajo no solo requieren formación y conocimientos técnicos, sino que también deben ser capaces de abordar situaciones problemáticas, comunicarse efectivamente y llevarse bien con sus colegas para prosperar en un entorno laboral actualizado. En este contexto, las características personales, comportamentales y cognitivas adquieren una relevancia aún mayor en comparación con épocas anteriores.

En la actualidad, las organizaciones están redefiniendo los roles laborales, y los "trabajos híbridos" son los más solicitados. Estos roles combinan habilidades técnicas con habilidades "blandas", destacando aspectos como la comunicación, el servicio y los laboratorios. Según el Foro Económico Mundial, se prevé que más del 35% de las habilidades consideradas esenciales en la fuerza laboral actual experimentarán cambios en los próximos cinco años, y las habilidades personales en el entorno laboral serán cada vez más cruciales. Características como la adaptabilidad son altamente valoradas, especialmente a medida que las empresas ajustan sus operaciones para incorporar modalidades de trabajo remoto y otros modelos híbridos en el lugar de trabajo.

Este estudio tiene como principal objetivo analizar la conexión entre las habilidades personales y la calidad de atención en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab en Lima, año 2024. La investigación adoptará un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de tipo transversal y un nivel correlacional. De acuerdo con Aldana, citado por Abrauch (2013), se destaca la relevancia de este tipo de investigación al contribuir a las ciencias administrativas. Proporcionará datos estadísticos cuantificables que permitirán realizar intervenciones oportunas, contribuyendo así a la formación científica de los futuros profesionales. Además, orientará a los trabajadores para comprender la importancia del estudio de estas variables, las cuales constituyen parte de los desafíos en la gestión empresarial y la productividad laboral.

Este estudio se estructura en ocho capítulos, cada uno abordando aspectos esenciales. En el primer capítulo, se presenta el planteamiento del problema, que incluye la descripción de la situación problemática, la formulación del problema, los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación. El segundo capítulo se centra en el marco teórico, explorando antecedentes a nivel internacional y nacional, así como bases teóricas, conceptuales y la definición de términos básicos. El tercer capítulo aborda las hipótesis y variables, detallando tanto la hipótesis general como las específicas, junto con la definición conceptual de las variables y su operacionalización. En el cuarto capítulo, se presenta el diseño metodológico, que incluye el tipo y diseño de la investigación, el método de investigación, la población y muestra, el lugar de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de información, así como el análisis y procesamiento de datos. El quinto capítulo presenta el cronograma de actividades, detallando la planificación temporal del estudio. En el sexto capítulo se encuentran las referencias bibliográficas y, finalmente, el séptimo capítulo aborda los anexos, incluyendo cualquier material adicional relevante para el estudio. Este enfoque estructurado busca ofrecer una comprensión clara y detallada del proceso de investigación.

# **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

En la actualidad, las demandas relacionadas con las habilidades personales y la calidad de atención son distintas, especialmente en el sector de la salud en Perú. Estas dependen en gran medida de las habilidades que poseen los miembros del equipo, especialmente el jefe del laboratorio. Es crucial que reciban capacitación y actualización constante para adquirir los conocimientos que los clientes del laboratorio esperan. En este sentido, las organizaciones están redefiniendo los roles laborales, y los "trabajos híbridos" son los más solicitados. Estos roles combinan habilidades técnicas con habilidades "blandas", destacando aspectos como la comunicación, el servicio y los laboratorios. Según el Foro Económico Mundial, se prevé que más del 35% de las habilidades consideradas esenciales en la fuerza laboral actual experimentarán cambios en los próximos cinco años, y las habilidades personales en el entorno laboral serán cada vez más cruciales. Se orienta hacia el desarrollo tanto de la personalidad como de las habilidades de comunicación. De esta manera, se busca no solo fortalecer el desempeño laboral, sino también enriquecer la experiencia personal y las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo.

La ONU (2018) resalta la importancia de que los líderes dedicados se centren en mejorar sus habilidades interpersonales y sus relaciones con el servicio. Esto no solo aumentará su eficacia, sino que también se destaca a nivel mundial como un elemento fundamental para facilitar la obtención de servicios de calidad para los clientes. Deben implementar estrategias efectivas y técnicas de motivación que involucren a los trabajadores, priorizando el fomento y desarrollo de sus habilidades.

En nuestra nación, la adquisición de habilidades blandas se enfrenta a desafíos debido a la implementación de manera progresiva (Diario Gestión, 2018). Además, Gómez y Valdés (2019) sugieren fortalecer la autoevaluación y las habilidades, informan que tienen dificultades para encontrar jóvenes con las habilidades fundamentales necesarias para crecer dentro de una organización.

Es crucial que los profesionales posean habilidades blandas significativas. En el ámbito de la Seguridad y Salud en el Trabajo, no basta con tener formación, conocimientos y habilidades técnicas; también es esencial la capacidad de resolver problemas, comunicarse efectivamente y mantener relaciones positivas con los demás para prosperar en un entorno laboral contemporáneo. En la actualidad, estas cualidades intangibles, relacionadas con el comportamiento, las características personales y las habilidades cognitivas, pueden tener una relevancia aún mayor que en el pasado.

Esta destreza es completamente centrada en las relaciones interpersonales, ya que, con el tiempo, los profesionales desarrollan la capacidad de valorar y comprometerse con lo que es significativo para ellos. Esta característica construye credibilidad, llevando a que las organizaciones a las que pertenecen depositen su confianza en ellos, confiando en sus decisiones y en lo que expresan y hacen.

La satisfacción se basa en la experiencia después de haber obtenido un bien o servicio, mientras que la calidad se enfoca en la atención antes de tomar una decisión para adquirir dicho bien o servicio (Alen & Fraiz, 2006, pág. 253). En el contexto de las Instituciones Públicas de salud, es crucial realizar evaluaciones pertinentes, como encuestas y fichas, después de brindar el servicio a los usuarios. Estas evaluaciones permiten entender la percepción desde la perspectiva del usuario y proporcionan información valiosa sobre el nivel de satisfacción y si se han cumplido sus expectativas. En el caso específico del Centro de Salud Samegua, lamentablemente, no se llevan a cabo este tipo de evaluaciones, lo que impide al personal conocer la opinión de los usuarios y, por ende, no se toman medidas para mejorar la atención y ofrecer un servicio de calidad. Sería apropiado implementar estas evaluaciones de manera mensual para identificar áreas de mejora y garantizar que el personal del establecimiento esté comprometido con brindar una atención de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios.

Los expertos en Seguridad y Salud en el Trabajo deben tener conocimiento de los estándares de SST, tanto a nivel local como internacional, como la Norma ISO 45.001. Esto les capacitará para tomar decisiones informadas y transmitir confianza a las organizaciones.

Cuando una persona actúa éticamente en su entorno laboral, tiende a ser menos propensa a conflictos y demuestra un mayor compromiso con sus responsabilidades. Aquellos que se desenvuelven con sinceridad y valores no solo buscan lo mejor para sí mismos, sino que también buscan contribuir al bien común.

Es crucial tener en cuenta que los profesionales que trabajan en áreas como la salud son impactados tanto a nivel individual como colectivo por sus habilidades socioemocionales. se en Ecuador, 93% en Cuba y 87% en Argentina, evidenciando una actitud positiva hacia la diversidad. Estos resultados destacan la importancia de las habilidades socioemocionales en el ámbito de la salud y subrayan la relevancia de aspectos como la empatía y la apertura a la diversidad para profesionales de este sector.

De acuerdo al diagnóstico y pronóstico en los diferentes contextos se formulan los problemas-.

## 1.2. Formulación del Problema

### 1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre las habilidades blandas (HB) y la calidad de atención (CA) en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024?

### 1.2.2 Problemas específicos.

#### Problema específico 1

¿Cómo se relacionan las HB y los elementos tangibles en el LSM/YLM Lab al Lima 2024?

#### Problema específico 2

¿Cómo se relacionan las HB y la fiabilidad en el LSM/YLM Lab al Lima 2024?

#### Problema específico 3

¿Cómo se relacionan las HB y la capacidad de respuesta en el LSM/YLM Lab al Lima 2024?

#### Problema específico 4

¿Cómo se relacionan las HB y la seguridad en el LSM/YLM Lab al Lima 2024?

#### Problema específico 5

¿Cómo se relacionan las HB y la empatía en el LSM/YLM Lab al Lima 2024?

### 1.3. Objetivos

OG: Establecer la relación entre las HA y CA en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024

#### 1.3.1. Objetivos específicos.

OE1: Establecer la relación entre las HA y elementos tangibles en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

OE2: Establecer la relación entre las HA y fiabilidad en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

OE3: Establecer la relación entre las HA y capacidad de respuesta en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

OE4: Establecer la relación entre las HA y seguridad en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

OE5: Establecer la relación entre las HA y empatía en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

### 1.4. Justificación

#### Justificación teórica

Este trabajo tiene su fundamento teórico en el análisis y profundización de las teorías existentes sobre las variables de habilidades blandas y calidad de atención. Su propósito es contribuir a una comprensión más completa del comportamiento de estas variables y la relación entre ellas. Según el autor Raciti et al. (2015), se refiere a las habilidades blandas como la colección de rasgos y características socioemocionales que permiten a una persona interactuar de manera efectiva y eficiente con los demás miembros de un grupo. Además, el autor Urriago et al. (2010) señala que proporcionar calidad en el servicio implica encontrar un equilibrio entre riesgos y beneficios.

#### Justificación Práctica

La realización de este estudio representa una oportunidad valiosa para analizar la situación y obtener comentarios que ayuden a identificar soluciones viables frente a los desafíos actuales que pueda estar enfrentando el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab en Lima. Además, con esta investigación se aspira a que el

laboratorio pueda mejorar la calidad de atención hacia sus clientes, con el objetivo de satisfacer de manera más efectiva sus necesidades.

#### Justificación Metodológica

En la propuesta del instrumento elaborado para recopilar información, se ofrecerá una herramienta que podría ser utilizada como referencia en futuros proyectos de investigación. Además, a través de la estadística inferencial, este estudio tiene el potencial de revelar, mediante encuestas aplicadas con un cuestionario como instrumento, información detallada sobre áreas específicas. Es importante destacar que el diseño de este estudio fue no experimental, ya que no se manipularon variables durante el proceso de investigación.

#### 1.5. Delimitantes de la investigación (teórica, temporal, espacial)

##### Delimitante teórica:

Se estableció conceptualmente el enfoque en las teorías de habilidades blandas y calidad de atención, cuya información fue recopilada de diversas fuentes como libros, revistas, páginas web y artículos científicos, entre otros. La variable bajo estudio está ubicada en el ámbito de Recursos Humanos y está vinculada a las habilidades y destrezas del personal. Es importante destacar que este enfoque se centra en comprender y aplicar las teorías relacionadas en el contexto de Recursos Humanos, abordando la importancia de las habilidades y destrezas del personal en esta área específica.

##### Delimitante temporal:

El desarrollo de esta investigación tuvo una duración de un semestre, en el año 2024 y se basó en la planificación y publicación de la misma. Por lo que hubo poco tiempo para poder aplicar la encuesta.

##### Delimitante espacial:

La ubicación específica de este estudio se limitó a las instalaciones del Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical, ubicado en el distrito y departamento de Lima.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes; Internacionales y nacionales**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

En Brasil, Pedrosa y Ferreira (2019) llevaron a cabo una investigación que exploró la conexión entre las habilidades blandas y las competencias gerenciales, específicamente en el ámbito de la calidad de servicio en proyectos de tecnologías. En su enfoque metodológico, adoptaron un enfoque mixto con un nivel descriptivo-correlacional. Esto sugiere que, independientemente del tipo de servicio proporcionado, las características personales y socioafectivas desempeñan un papel crucial en el desarrollo de competencias de liderazgo. Además, los hallazgos indicaron una relación positiva significativa entre las variables estudiadas, con un coeficiente de correlación ( $r$ ) de 0.786.

En su investigación realizada en Nicaragua, Hernández (2020) se propuso explorar la práctica de habilidades blandas, centrándose especialmente en la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos en la FAREM Carazo. Para llevar a cabo su estudio, adoptó una metodología de investigación mixta con un enfoque descriptivo. La población objeto de estudio comprendió 77 trabajadores administrativos, de los cuales se seleccionó una muestra de 57 trabajadores. Para recopilar datos, se emplearon tanto entrevistas como encuestas. Los resultados revelaron que el 53% de los participantes negó tener conocimiento sobre las habilidades blandas e inteligencia emocional, mientras que el 31% había escuchado sobre el tema y solo el 16% tenía conocimientos sobre la temática. La conclusión principal de la investigación fue que, aunque el personal administrativo mostró un interés notable en aprender más sobre la utilidad de las habilidades blandas y la inteligencia emocional para mejorar las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral, en la práctica, poseen un conocimiento limitado sobre estos temas. Este hallazgo destaca la importancia de proporcionar oportunidades de formación y concientización sobre estas habilidades en el entorno laboral.

Zepeda et al. (2019) llevaron a cabo una investigación en México con el objetivo de explorar las competencias y HB relacionadas con el manejo de información, la comunicación y el trabajo en equipo, así como otras habilidades

como análisis, síntesis, expresión oral y escrita, y liderazgo. Para abordar este objetivo, utilizaron un enfoque cualitativo de nivel descriptivo, con estudiantes de ingeniería conformando tanto la población como la muestra de estudio. Entre los descubrimientos de la investigación, se destacó que cuando los estudiantes se enfrentan a problemas reales o simulados, se ven obligados a plantearse interrogantes que eventualmente se transforman en desafíos. Como conclusión, se resaltó la importancia fundamental de fomentar competencias y cualidades en los estudiantes, ya que esto les proporciona una preparación sólida frente a los desafíos que el futuro les deparará.

En su investigación realizada en Ecuador, Suárez et al. (2019) exploraron la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III en Milagro durante el año 2018.. La muestra seleccionada para el estudio incluyó a 370 habitantes del cantón Milagro, utilizando un cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica para recopilar datos. Los resultados revelaron que el 48% de los participantes situó tanto sus expectativas como percepciones en el nivel medio en cuanto a la calidad de atención proporcionada por los trabajadores de la entidad. Al aplicar el modelo SERVQUAL, se evidenció que los usuarios posicionan la calidad del servicio en un nivel intermedio. Además, señalaron desafíos relacionados con la infraestructura de la entidad y la falta de empatía por parte de los trabajadores. Como conclusión, se resaltó la necesidad de implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio, destacando la importancia de abordar tanto aspectos físicos como emocionales para lograr una atención más efectiva.

Cordero et al. (2020) llevaron a cabo una investigación en Ecuador con el propósito de identificar las debilidades en el perfil de los servidores públicos, específicamente en lo que respecta al manejo de habilidades blandas y cómo esto afecta la satisfacción del usuario. Optaron por una metodología de diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque mixto. La población y muestra del estudio consistieron en 1000 servidores públicos administrativos, utilizando análisis documental y cuestionarios como métodos de recolección de datos. Los resultados revelaron que, en cuanto a la variable de habilidades blandas y satisfacción, solo el 23% de los servidores públicos indicaron frecuentemente aplicar estas habilidades,

mientras que el 57% lo asignó a "a veces" y un 20% lo calificó como "nunca". La conclusión principal fue que los servidores públicos en estudio muestran bajos niveles de valoración con respecto a las habilidades blandas que deberían poseer y aplicar en su desempeño laboral y personal, con el objetivo de fomentar la competitividad laboral y la satisfacción del usuario. Este hallazgo resalta la necesidad de mejorar estas habilidades para promover un servicio más efectivo y satisfactorio.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Martínez (2018) se propuso explorar la relación entre la calidad de servicio en la atención al público y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Ica. Optó por un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional. La población y muestra de estudio comprendieron 78 usuarios a los cuales se les aplicó una encuesta para recopilar datos. Los resultados presentados indican que el 46.2% de los usuarios calificó la atención al público como buena, el 35.9% como regular, el 3.8% como deficiente y el 14.1% como muy buena. En términos de la satisfacción.

Astochado (2019) llevó a cabo una investigación con el propósito de comprender la relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital de Apoyo Il Gustavo Lanatta Lujan en la ciudad de Bagua durante el año 2019. Adoptó un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional. La población de estudio estuvo compuesta por 230 personas, entre personal administrativo y asistencial, y la muestra consistió en 144 individuos a quienes se les aplicó una encuesta para recolectar datos. Los resultados revelaron que el 44.4% se ubica en el nivel bajo en cuanto a habilidades blandas. En las diversas dimensiones de esta variable, se observó que el 48.6% indicó poseer escasas cualidades de proactividad, el 41.7% manifestó dificultades para trabajar bajo presión, el 45.8% mostró responsabilidad social, el 48.6% demostró cualidades de proactividad, y el 50.7% exhibió características de buena comunicación. En cuanto a la calidad de servicio, el 47.2% lo calificó como deficiente. Además, el 41.7% señaló un bajo nivel de respeto al empleador, el 49.3% posicionó en nivel bajo la comunicación con el usuario, y el 43.1% consideró bajo el nivel de eficacia en el servicio. La conclusión

principal fue que existe una relación positiva significativa ( $r=0.746$ ,  $p=0.01$ ) entre las variables estudiadas.

Brenis (2021) llevó a cabo una investigación con el objetivo de explorar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio. La metodología empleada fue cuantitativa, de tipo básica, con un diseño no experimental y de nivel correlacional. La conclusión principal de la investigación fue que existe una relación directa significativa ( $Rho=0.613$ ), reconociendo la asociación entre estas variables. Esto establece que, a medida que las habilidades blandas mejoran, los sujetos son capaces de ofrecer un mejor servicio.

Gomez (2018) llevó a cabo un estudio con el objetivo de evaluar la calidad del servicio en el CLASS San Miguel de Piura. La metodología aplicada fue cuantitativa, de tipo básica y con un enfoque descriptivo. La población total considerada para el estudio consistió en 369 pacientes, y se utilizó un cuestionario como método de recolección de datos, con la encuesta como técnica aplicada. Los resultados destacaron que el 45.8% de los participantes expresaron que la calidad de servicio era baja, el 35% la clasificó como nivel medio, y el 19.2% la percibió como alta. En consecuencia, se llegó a la conclusión de que resulta imperativo implementar medidas urgentes para mejorar la calidad del servicio de atención primaria de la salud, con especial énfasis en los aspectos tangibles y la empatía. Se reconoció que estas acciones redundarían en beneficio directo para la comunidad atendida.

Carbajal (2019) llevó a cabo una investigación para analizar la relación entre la CS y SU externo en el Servicio de Medicina del MINSA. La muestra utilizada incluyó a 145 usuarios, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios en escala Likert para recopilar datos. Los resultados revelaron que la calidad del servicio se situó en un nivel aceptable, con un 95.9%, frente a un 4.1% clasificado como un proceso descriptivo. En cuanto a la variable de satisfacción del usuario, el 92.4% expresó estar satisfecho, en comparación con un 7.6% que indicó sentirse insatisfecho. La conclusión principal fue que existe una relación baja ( $r = 0.202$ ) entre las variables estudiadas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Habilidades blandas**

En cuanto a la variable de habilidades blandas, resultó crucial proporcionar un contexto al concepto y su aplicación. Según Raciti et al. (2015), se refiere a la combinación de rasgos y características socioemocionales que permiten a una persona interactuar de manera efectiva y eficiente con los demás miembros de un grupo o comunidad. Singer et al. (2009). Estas cualidades facilitan la conexión precisa entre los integrantes de una comunidad educativa. autónomoSegún Espinoza y Gallegos (2020),

Según CEPAL (2021), la Comisión Económica para América Latina, se observa un aumento en la demanda de empleados certificados en los lugares de trabajo, pero enfrentamos dificultades para evaluar y desarrollar de manera efectiva su potencial y sus cualidades positivas. señaló como a las facultades, habilidades de las personas al reunirse con otros; conllevando a la participación, reflexión, ejecución de los acuerdos En su estudio sobre habilidades blandas, Huanaco (2019), Bendezú (2023) y Vite (2023), tomando como referencia a Raciti, et al. (2015), señaló a la habilidad de guiar a las personas; con sus actitudes, comunicación asertiva, buen desenvolvimiento, motivación constante, solicitar responsabilidades. Al poseer un buen liderazgo se alcanza buenos resultados con sus seguidores. Raciti, et al. (2015) define el trabajo en equipo como la ejecución conjunta de tareas por parte de varias personas con el propósito de alcanzar un objetivo compartido mediante la colaboración, coordinación y adaptación mutua. Aparicio et al. (2021) señala que esto implica un desarrollo continuo de las habilidades de los participantes, ya que se construye a través de actividades colaborativas, permitiendo a los empleados desempeñar sus responsabilidades de manera gradual. Esto ofrece a las organizaciones la oportunidad de perfeccionar sus métodos de trabajo conforme avanzan en la realización de sus actividades. Por último, Dieste (2019) considera esta capacidad como el intercambio de ideas mediante el trabajo recíproco en diálogo con los demás.

Según Rodríguez et al. (2020), en medio de los cambios provocados por la globalización, la educación desempeña un papel esencial para abordar y

transformar situaciones en beneficio de todos. Este propósito implica la formación integral de las personas, dotándolas de competencias intelectuales, morales, éticas y habilidades de convivencia, entre otros aspectos similares

Basándonos en la investigación de Guzmán (2019), según los resultados obtenidos en el cuestionario sobre Habilidades al Trabajo (ENHAT), actualmente las empresas valoran las habilidades socioemocionales al seleccionar personal. Estas capacidades esenciales permiten que el individuo establezca conexiones asertivas y relaciones efectivas con sus compañeros. Como resultado, el proceso de contratación en las empresas ha evolucionado con el tiempo.

Siguiendo a Raciti, et al. (2015), el liderazgo se define como la habilidad de las personas para persuadir y motivar a un grupo de individuos hacia el logro de metas y objetivos comunes predefinidos. Tolentino (2020) subraya que la esencia del liderazgo reside en alcanzar metas significativas mediante la colaboración conjunta de otros. Por ende, se resalta la importancia de poseer habilidades de liderazgo sólidas.

De acuerdo con Raciti, et al. (2015), la negociación, como componente de las habilidades interpersonales, se relaciona con la capacidad de abordar y resolver situaciones diversas que surgen en relaciones de diversa índole en un grupo. En general, estas habilidades son de índole no técnica e incluyen destrezas como la comunicación, la persuasión, la planificación, la formulación de estrategias y la colaboración. Obtener una comprensión profunda de estas competencias se presenta como el punto de partida para mejorar las habilidades de negociación. Así, podemos entender la negociación como una característica que facilita que dos o más partes lleguen a un acuerdo.

### **2.2.2. Calidad de atención**

Las teorías que respaldan la variable de calidad de atención sostienen, según Hulka, que la satisfacción del usuario se comprende como la suma de todos los factores relacionados con la profesionalidad del personal de salud, así como con las habilidades para interactuar (Rios & Avila, 2004, pág. 133).

Por otro lado, Herzberg aborda la satisfacción laboral, donde se identifican factores higiénicos y de crecimiento que determinan el grado de satisfacción o insatisfacción, según si se perciben como suficientes o no (Lavado, 1998, pág. 54).

### **Modelo ACSI de satisfacción del usuario**

Se originó en 1994 en los Estados Unidos y establece el nivel de satisfacción del usuario en relación con un producto o servicio. Aunque comparte similitudes con el barómetro sueco, es importante señalar que difiere en las variables de satisfacción y valor. La finalidad de este modelo ACSI radica en proporcionar una medición uniforme e independiente de la experiencia del usuario (Mejías & Manrique, 2011, pág. 45).

### **Modelo del índice europeo de satisfacción del usuario (ECSI)**

El índice de satisfacción del usuario (ECSI) se basa en el modelo ACSI, y entre las dos variantes hay dos distinciones notables. En primer lugar, el Modelo ECSI no considera que la satisfacción tenga un impacto en las quejas, y, además, incorpora la variable de marca, explorando sus relaciones con las expectativas, la satisfacción y la lealtad (Mejías & Manrique, 2011, pág. 45) (Thompson, 2006, págs. 1-2). Se destaca que dentro de una organización pueden surgir diversos beneficios asociados con la satisfacción del usuario, entre los cuales se incluyen:

a. La lealtad:

Expectativas

Del usuario

Calculo

Percibida

Valor

Percibido

Quejas

Satisfacción del

Usuario

Imagen Lealtad

b. Difusión gratuita

c. Participación en el mercado

## **Niveles de satisfacción**

Insatisfacción

Satisfacción

Complacencia

En lo que respecta a la variable de calidad de atención, Donabedian (1969) es un referente importante. Propone considerar dos elementos clave para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud: (a) El componente técnico, que implica aplicar la ciencia y la tecnología de manera efectiva para diagnosticar y abordar los problemas de los individuos, y (b) El componente interpersonal, que se centra en el respeto mutuo entre los profesionales de la salud y los pacientes durante la prestación del servicio. Estos dos elementos se entrelazan para alcanzar una atención de calidad. Además, Donabedian (1996) sugiere enfoques adicionales para evaluar la calidad: (a) La estructura, que aborda los recursos financieros, materiales y humanos de la organización, así como la implementación de normas y políticas para mejorar la calidad del servicio; (b) El proceso, que se refiere a la atención individualizada brindada por los administrativos y demás personal, considerando la forma en que se atiende al cliente y la capacidad de proporcionar respuestas precisas; y (c) El resultado, que evalúa los cambios experimentados por la persona atendida, ya sean positivos o, en el peor de los casos, desfavorables. Estos enfoques proporcionan un marco integral para la evaluación de la calidad en la atención médica.

Según Horovitz (1991), el proceso de evaluación de la calidad pasa por varias etapas, donde el usuario compara su perspectiva con las expectativas que tiene. La calidad, en este contexto, se define como la percepción que tiene el usuario en relación con los servicios recibidos o los productos elegidos. Por otro lado, Malangón (citado por Vargas et al., 2013) destaca que la calidad abarca diversos aspectos, tales como la cortesía, la presentación adecuada de los empleados, la puntualidad, el respeto y, en última instancia. Estos elementos contribuyen a la formación de la percepción de calidad por parte del usuario.

Urriago et al. (2010) destacan que mantener la calidad del servicio implica equilibrar riesgos y beneficios, minimizando los riesgos y maximizando los beneficios mediante la correcta utilización de todos los recursos disponibles, incluyendo tecnología y otros recursos esenciales para obtener la información necesaria sobre el servicio o producto. La pregunta central es entonces: ¿qué tan buena es la calidad que se ofrece? En este sentido, el estudio se enfocó en las dimensiones de la calidad del servicio utilizando el modelo SERVQUAL, diseñado por Zeithaml et al. (1993), el cual ha facilitado la evaluación de este elemento crucial.

La primera dimensión, la **Fiabilidad**, según Zeithaml et al. (1993), se refiere a la capacidad del servicio para cumplir con los requisitos del usuario, satisfaciendo sus necesidades de manera eficiente y utilizando eficazmente los recursos y materiales del producto o servicio. Este cumplimiento genera un estímulo de satisfacción en la clientela. En cuanto a la segunda dimensión, la **Capacidad de respuesta**, Zeithaml et al. (1993) la describe como la manera en que la empresa y sus trabajadores responden a las solicitudes de los usuarios, abordándolas de manera oportuna y rápida para evitar reclamaciones o quejas que puedan causar insatisfacción.

En cuanto a la tercera dimensión, la **Seguridad**, se refiere a proporcionar confianza a la clientela, asegurando que el servicio ofrecido sea lo bastante sólido para satisfacer sus necesidades. La clave para brindar seguridad radica en la credibilidad y el cumplimiento, aspectos que construyen la lealtad de los usuarios, según señala Zeithaml et al. (1993).

En cuanto a la cuarta dimensión, la **Empatía**, según Zeithaml et al. (1993), se refiere a las interacciones con los clientes, destacando la importancia de brindar una atención que genere satisfacción al usuario. En este sentido, se espera que los empleados municipales traten con amabilidad a los usuarios desde el momento de la atención hasta que abandonen las instalaciones. Para el personal de salud, la atención debe ser personalizada y centrada en el usuario. La quinta y última dimensión corresponde a los **Elementos Tangibles**. Según Gamonal y Mercedes (2016), estos elementos son aquellos que se perciben a través del sentido del tacto,

como equipos e instalaciones, y deben ser considerados óptimos por parte del cliente. Zeithaml et al. (1993) también señalan que estos elementos tangibles son aquellos que los clientes perciben a través del sentido del tacto. En el estudio sobre las licencias en la municipalidad, los usuarios deben sentirse satisfechos con lo que el empleado les entrega, generando confianza en el trabajo recibido.

## **2.2. Marco conceptual**

### **2.3.1. Conceptos de habilidades blandas**

Las habilidades blandas, según Guerra (2019), se definen como un conjunto de destrezas socioafectivas esenciales para interactuar con otros y abordar desafíos diarios. En otras palabras, estas habilidades capacitan a las personas para tomar decisiones, resolver problemas, pensar de manera crítica y creativa, comunicarse de manera efectiva, comprender las emociones de los demás y construir relaciones saludables tanto a nivel físico como emocional.

En concordancia con Vera (2016), las habilidades blandas son capacidades particulares que tienen el potencial de mejorar el rendimiento laboral, facilitar la movilidad interna, impulsar la carrera profesional y prever el éxito laboral (p. 56).

### **Dimensiones de HB**

- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Negociación
- Empatía

### **2.3.2. Calidad de satisfacción**

Lepeley (2001) define la calidad como el beneficio o utilidad que satisface las necesidades de una persona al obtener un producto o servicio (p. 14). Esto implica una conexión directa con la satisfacción de las necesidades o preferencias de quienes generan una demanda, ya sean consumidores, usuarios o clientes.

Según Miranda et al. (2021), la satisfacción del cliente se alcanza cuando las necesidades, deseos y expectativas del cliente han sido satisfechos, lo que resulta en nuevas compras y lealtad. Además, expresan la satisfacción del cliente mediante

una ecuación que se formula de la siguiente manera: Satisfacción del cliente = Calidad percibida / Necesidades, deseos y expectativas.

### **Dimensiones de calidad de satisfacción**

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **Calidad de atención del personal**

La calidad de la atención del personal se define principalmente por la interacción entre el usuario y el personal que presta el servicio.

### **Capacidad de respuesta**

Se trata de estar dispuesto a ayudar a los usuarios y ofrecerles un servicio rápido.

### **Empatía**

Implica la atención personalizada que la organización brinda a los usuarios.

### **Expectativas**

Las expectativas de los usuarios surgen de la esperanza de obtener algo y se originan a partir de situaciones como las promesas de la empresa sobre los beneficios del producto o servicio, experiencias previas de compra, recomendaciones de amigos y las promesas de los competidores.

### **Fiabilidad**

Se trata de la capacidad para llevar a cabo el servicio de manera consistente, confiable y meticulosa.

### **Rendimiento percibido**

Es la impresión o resultado que el usuario experimenta al recibir el producto o servicio que ha adquirido.

### **Satisfacción**

Es la medida en la que el rendimiento percibido de un producto o servicio se alinea con las expectativas del usuario.

### **Seguridad.**

Se trata de la capacidad para demostrar confianza, tal como es percibida por el usuario respecto a un servicio proporcionado.

**Usuario**

Se refiere a la persona que utiliza un objeto o servicio con un propósito específico y definido, es decir, con un objetivo lógico y claro.

### **III.HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis: general y específicas**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Las habilidades blandas muestran relación significativa con la calidad de atención en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024.

#### **1.2. Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1.**

Las habilidades blandas muestran relación significativa con los elementos tangibles en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

##### **Hipótesis específica 2**

Las habilidades blandas muestran relación significativa con la fiabilidad en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

##### **Hipótesis específica 3**

Las habilidades blandas muestran relación significativa con la capacidad de respuesta en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

##### **Hipótesis específica 4**

Las habilidades blandas muestran relación significativa con la seguridad en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

##### **Hipótesis específica 5**

Las habilidades blandas muestran relación significativa con la empatía en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

### 3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de las variables habilidades blandas y calidad de atención

Variable de	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Habilidades > Blandas	Se trata de las características y habilidades socioemocionales que posee una persona y que le facilitan interactuar de manera efectiva y eficiente con los demás integrantes de un grupo. Estas cualidades son fundamentales para un rendimiento exitoso tanto en el ámbito laboral como en cualquier entorno social colectivo (Raciti, et al., 2015).	Operacionalmente, la variable en cuestión se manifiesta como un conjunto de herramientas que facilitan la mejora de las interacciones personales y fortalecen el rendimiento individual en cualquier entorno colectivo. En este estudio, específicamente, se abordan cuatro dimensiones: trabajo en equipo, liderazgo, negociación y empatía, recopilando la información a través de un cuestionario de 20 preguntas con respuestas tipo.	Trabajo en equipo	Participa en el logro de metas comunes -Cumple responsablemente dentro de su grupo	ESCALA: Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Liderazgo	Habilidad para motivar al grupo -Habilidad para dirigir al grupo	
			Negociación	-Habilidad para mantener el control emocional frente a un conflicto. -Habilidad para solucionar conflictos	
			Empatía	-Habilidad de colocarse en lugar de sus semejantes. -Habilidad de escuchar y comprender las emociones de los demás	
Calidad de atención	La calidad se relaciona con varios aspectos, incluyendo la cortesía, la presentación adecuada de los empleados, su puntualidad, respeto y su capacidad para resolver los problemas de los usuarios (Zeithaml, et al., 1993).	La variable de calidad de atención se divide en cinco aspectos clave: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, cada uno de ellos con sus indicadores específicos. La evaluación de esta variable se realiza mediante un cuestionario que consta de 22 preguntas, empleando la escala de Likert.	Fiabilidad	Servicio Cumplimiento Interés Calidad Capacidad	ESCALA: Ordinal Frecuentemente de acuerdo (5) Mayormente de acuerdo (4) Medianamente de acuerdo (3) Débilmente de acuerdo (2) Fuertemente en desacuerdo (1)
			Capacidad de respuesta	Satisfacción Atención Adecuado Capacitación y ayuda	
			Seguridad	Confianza Conocimientos Igualdad Capacidad	
			Empatía	Interés Facilidad Entendimiento	
			Elementos tangibles	Modernidad Empatía Eficiencia y apoyo Apoyo	

## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1. Tipo y diseño de la investigación

#### 4.1.1. Tipo de investigación

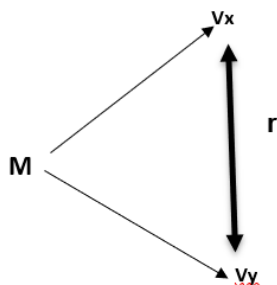
El enfoque de la investigación se clasifica como básico y sigue un enfoque metodológico cuantitativo. Según lo señalado por Hernández (2014), la perspectiva cuantitativa se caracteriza por la recolección de datos con el propósito de validar hipótesis, utilizando mediciones numéricas y análisis estadístico para confirmar teorías o identificar patrones de comportamiento (p. 07).

#### 4.1.2. Diseño de la investigación

La metodología de investigación que se utilizará es de tipo no experimental, según la definición proporcionada por Díaz (2009), que destaca la ausencia de intervención deliberada en las variables. Dentro de este diseño, se llevará a cabo una investigación descriptiva y correlacional, enfocándose en el estudio de una o más variables y observando cómo influyen y se manifiestan.

#### Nivel de estudio

El nivel de investigación elegido es correlacional, con el objetivo de buscar una conexión entre las variables examinadas, anticipando una relación directa y positiva, aproximándose a un valor cercano a uno, según lo señalado por Carrasco (2006). A continuación, se presenta la evidencia del nivel de correlación.



Dónde:

M: Muestra

Vx: Habilidades blandas

Vy: Calidad de atención

r: Representa asociación de Vx y Vy.

## 4.2. Método de investigación

De acuerdo con Bernal (2010), el método hipotético-deductivo conduce a desarrollar y evaluar los resultados del contraste de hipótesis, a partir de lo cual se deduce que los objetivos planteados se cumplen. Estas conclusiones no son definitivas, y los supuestos formulados pueden variar.

ya que implican un margen de error. El análisis se compone de dos partes: análisis descriptivos.

## 4.3. Población y muestra

### 4.3.1. La población

Bernal (2010) destaca que la población se define en función del entorno y características comunes, lo que implica que son individuos con ciertas similitudes y sobre los cuales se busca hacer inferencias. En este contexto, la población de la investigación que se llevará a cabo estará compuesta por 2000 clientes del Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab en Lima.

### 4.3.2. Muestra

Se refiere a una muestra, que en este caso son clientes. De acuerdo con Hernández, et al. (2014), se trata de seleccionar una parte específica de la población que cumpla con las características principales de esta.

Siguiendo la fórmula propuesta por Arkin y Colton (1995), donde  $N = 2000$ ,  $Z = 1.96$ ,  $d = 0.05$ ,  $P = Q = 0.5$ , se determina el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = (1,962 * 0.5 * 0.5 * 2000) / (0.5 * 0,5 (2000-1) + (1.962 * 0.5 * 0.5)) = 322.40$$

Donde  $n$  (Tamaño de la muestra) = 322

### 4.3.3. Muestreo

La técnica utilizada para seleccionar los participantes de la muestra dentro del grupo total de la población se llama muestreo. En este enfoque, se seleccionan aleatoriamente individuos de la población, asegurando que cada elemento tenga la

misma probabilidad de ser elegido. Esto garantiza que la muestra recopilada a través de la encuesta sea representativa de la población en su totalidad (Martínez, 2012).

#### **4.4. Lugar de estudio**

Esta investigación se llevará a cabo en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab en Lima.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

##### **4.5.1. Técnicas**

Para obtener información relevante, se utilizará el método de encuestas, siguiendo las pautas sugeridas por Carrasco (2019). Se reconoce que las técnicas de investigación varían según la naturaleza del estudio, y es esencial recopilar datos para su análisis posterior.

En lo que respecta a la técnica específica y al instrumento utilizado, este estudio se apoya en la encuesta, según lo indicado por Sampieri (2011). Tanto la encuesta como el cuestionario implican la formulación de un conjunto completo de preguntas.

##### **4.5.2. Instrumentos**

El cuestionario es una técnica que implica la formulación de una lista completa de preguntas, según lo señalado por Sampieri (2011). Los instrumentos utilizados serán cuestionarios diseñados específicamente para cada variable.

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos**

Procedimientos se refiere a una serie organizada de pasos y acciones que el investigador debe seguir para recopilar información. Este proceso implica una estructura y la aprobación de aquellos que son objeto de estudio, en este caso, los miembros del Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab en Lima. Antes de aplicar los cuestionarios, se obtuvo el consentimiento necesario de los participantes del estudio, el cual fue validado mediante la firma de cada uno, asegurando así su conformidad.

En cuanto a la estadística inferencial, se utilizará la prueba de correlación de Rho de Spearman para evaluar los niveles de correlación, dado que se están analizando variables no paramétricas o cualitativas. Todos los análisis de los resultados se llevarán a cabo utilizando el software SPSS, específicamente la versión 25. Para realizar las pruebas estadísticas, es necesario establecer la base de datos, realizar pruebas preliminares y realizar ajustes, como las baremaciones. Es crucial destacar que la aplicación de técnicas inferenciales adecuadas facilitará la verificación de las hipótesis planteadas.

#### **Métodos de análisis de datos:**

Según Bernal (2010), el método hipotético-deductivo conduce a conclusiones que evalúan o descartan suposiciones o hipótesis previamente formuladas, las cuales se expresan en forma de preguntas y se ponen a prueba mediante este método. Es importante tener en cuenta que estas conclusiones no son definitivas, ya que involucran un margen de error. El análisis comprende dos partes: análisis descriptivo. Abrauch (2014),

#### **4.7. Aspectos éticos de investigación**

Por ende, el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima aclara que la autonomía implica la colaboración voluntaria de los participantes en una o varias investigaciones, permitiéndoles decidir libremente si participan en el estudio o se retiran durante un tiempo específico. Este enfoque refleja una colaboración entre investigadores y participantes que se involucran de manera voluntaria.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

**Variable:** Habilidades blandas

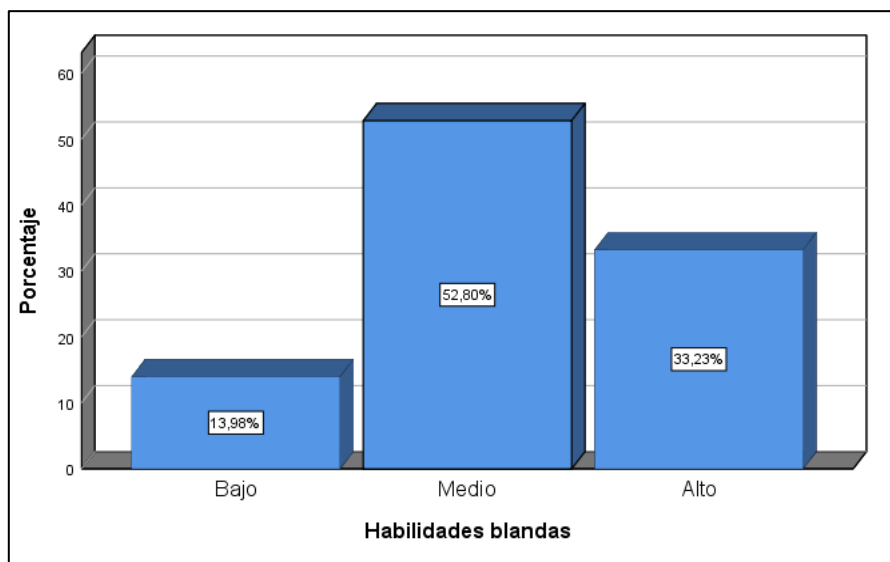
**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de: Habilidades blandas*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	45	14,0
Medio	170	52,8
Alto	107	33,2
Total	322	100,0

**Figura 1**

*Niveles de HB*



La información recopilada en la tabla 2 y la figura 1 sobre la variable de habilidades blandas indica que el 14% (45 participantes) percibe un nivel bajo, mientras que el 52.8% (170 participantes) manifestó encontrarse en un nivel medio. De manera similar, el 33.2% (107 participantes) exhibió un nivel alto. En general, se observa una prevalencia del nivel medio en la evaluación de habilidades blandas.

## Dimensiones de HB

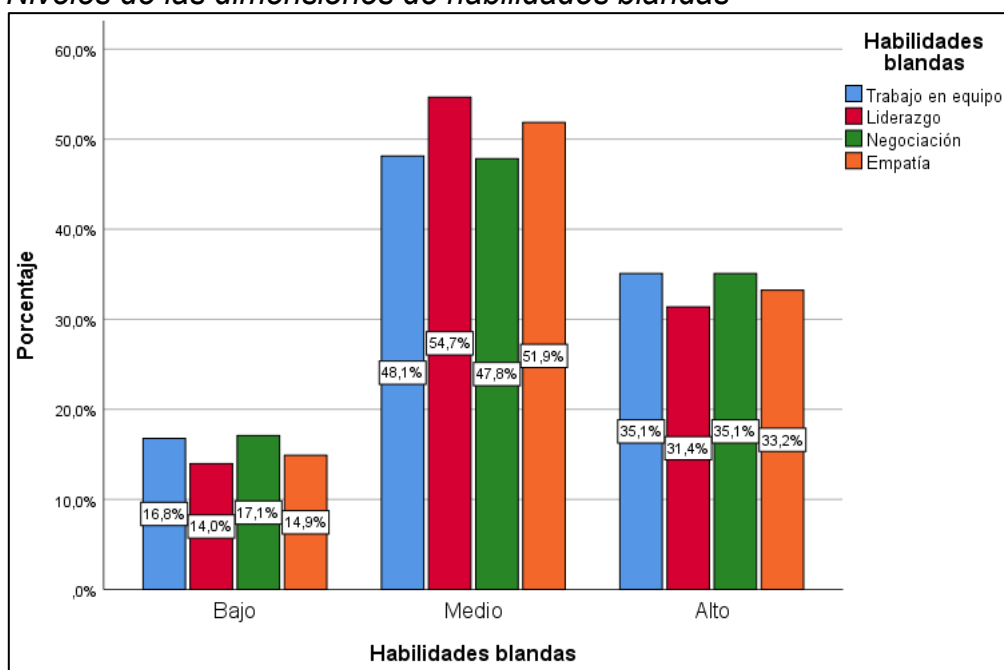
**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de HB*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Trabajo en equipo	Bajo	54	16,8%
	Medio	155	48,1%
	Alto	113	35,1%
Liderazgo	Bajo	45	14,0%
	Medio	176	54,7%
	Alto	101	31,4%
Negociación	Bajo	54	16,8%
	Medio	155	48,1%
	Alto	113	35,1%
Empatía	Bajo	48	14,9%
	Medio	167	51,9%
	Alto	107	33,2%

**Figura 2**

*Niveles de las dimensiones de habilidades blandas*



Observando la información presentada en la tabla 3 y la figura 2 sobre las dimensiones de HB, se destaca que en la dimensión "trabajo en equipo", un 16.8% (54 participantes) se encontraba en un nivel bajo, mientras que el 48.1% (155 participantes) estaba en un nivel medio, y el 35.1% (113 participantes) manifestó un nivel alto. Esto sugiere que el nivel medio tuvo una influencia más significativa en esta dimensión. Respecto al liderazgo, se observa que el 14% (45 participantes)

percibió un nivel bajo, el 31.4% (101 participantes) se encontró en un nivel medio, y otro 31.4% (101 participantes) reportó un nivel alto, siendo el nivel medio el más predominante. En cuanto a la dimensión de negociación, el 16.8% (54 participantes) estaba en un nivel bajo, el 48.1% (155 participantes) en un nivel medio, y el 35.1% (113 participantes) presentó un nivel alto, destacando el nivel alto como más influyente. Finalmente, en la dimensión de empatía, el 14.9% (48 participantes) mostró un nivel bajo, el 51.9% (167 participantes) percibió un nivel medio, y el 33.2% (107 participantes) estaba en un nivel alto, evidenciando el nivel medio como predominante.

**Variable: Calidad de atención**

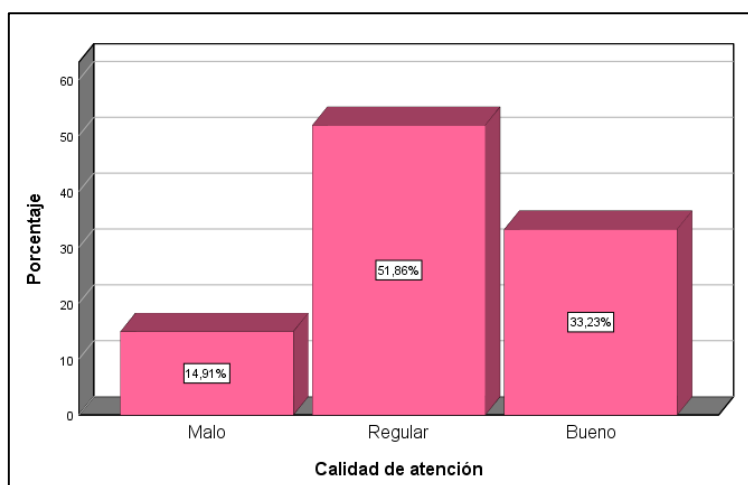
**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias de la variable CS*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	48	14,9
Regular	167	51,9
Bueno	107	33,2
Total	322	100,0

**Figura 3**

*Niveles de calidad de atención*



Al analizar la información detallada en la tabla 4 y la figura 3 con respecto a la variable calidad de atención, se observa que el 14.9% (48 participantes) percibió un nivel malo, mientras que el 51.9% (167 participantes) se encontraba en un nivel

regular. Por último, el 33.2% (107 participantes) de los encuestados manifestó un nivel bueno. Esta información sugiere que el nivel predominante en la percepción de la calidad de atención fue el nivel regular.

## Dimensiones de calidad de atención

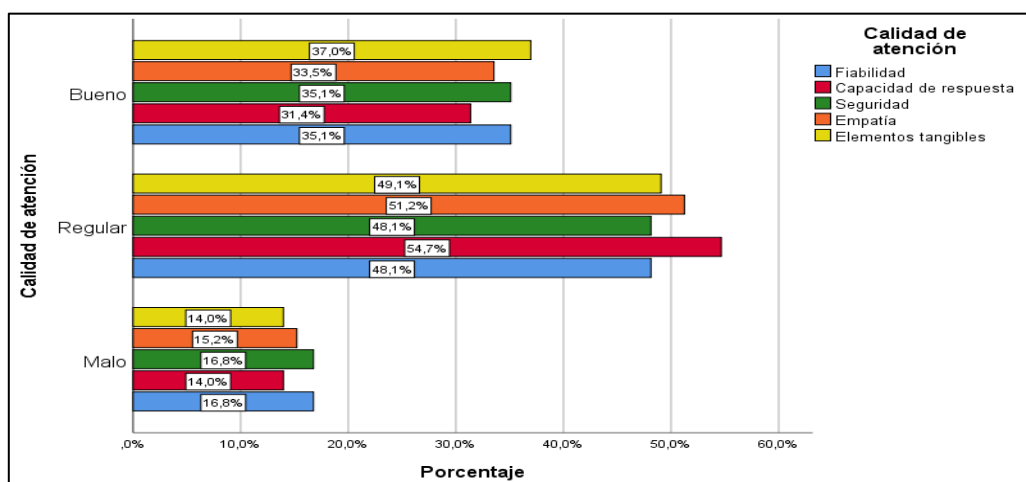
**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de calidad de atención*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Fiabilidad	Malo	54	16,8%
	Regular	155	48,1%
	Bueno	113	35,1%
Capacidad de respuesta	Malo	45	14,0%
	Regular	176	54,7%
	Bueno	101	31,4%
Seguridad	Malo	54	16,8%
	Regular	155	48,1%
	Bueno	113	35,1%
Empatía	Malo	48	14,9%
	Regular	167	51,9%
	Bueno	107	33,2%
Elementos tangibles	Malo	45	14,0%
	Regular	158	49,1%
	Bueno	119	37,0%

**Figura 4**

*Niveles de las dimensiones de calidad de atención*



Al revisar los resultados detallados en las dimensiones de calidad de atención, según se presenta en la tabla 5 y la figura 4, se observa que en la

dimensión de fiabilidad, el 16.8% (54 participantes) se encontró en un nivel malo, el 48.1% (155 participantes) manifestó un nivel regular, y el 35.1% (113 participantes) presentó un nivel bueno. Esta información sugiere que el nivel predominante en la dimensión de fiabilidad fue el nivel regular. En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, el 14% (45 participantes) de los encuestados indicó un nivel malo, el 54.7% (176 participantes) percibió un nivel regular, y el 31.4% (101 participantes) se encontró en un nivel bueno. Se destaca que el nivel más influyente fue el nivel regular. Asimismo, en la dimensión de seguridad, el 16.8% (54 participantes) manifestó un nivel malo, el 48.1% (155 participantes) indicó un nivel regular, y el 35.1% (113 participantes) presentó un nivel bueno. La percepción más común en esta dimensión fue el nivel regular. En la dimensión de empatía, el 14.9% (48 participantes) indicó un nivel malo, el 51.9% (167 participantes) percibió un nivel regular, y el 33.2% (107 participantes) se encontró en un nivel bueno. Se concluye que el nivel con mayor predominio en esta dimensión fue el regular. En la dimensión de elementos tangibles, el 14% (45 participantes) de los encuestados manifestó un nivel malo, el 49.1% (158 participantes) indicó un nivel regular, y el 37% (119 participantes) presentó un nivel bueno. Se observa que el nivel más predominante en esta dimensión fue el regular.

### **Prueba de normalidad**

Cuando se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnov en una muestra que cuenta con más de 50 integrantes ( $n > 50$ ), se evalúa mediante ciertos criterios:

- Si el valor de sig (significación) es mayor a 0.05, se interpreta que la muestra se origina de una población con distribución normal.
- En cambio, si el valor de sig es menor a 0.05, se concluye que la muestra no proviene de una población con distribución normal.

## Tabla 6

### Prueba de normalidad para $n > 50$

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades blandas	,100	322	,000
Trabajo en equipo	,131	322	,000
Liderazgo	,124	322	,000
Negociación	,160	322	,000
Empatía	,138	322	,000
Calidad de atención	,128	322	,000
Fiabilidad	,144	322	,000
Capacidad de respuesta	,129	322	,000
Seguridad	,176	322	,000
Empatía	,139	322	,000
Elementos tangibles	,118	322	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados indican que el valor de sig es inferior a 0.05, y también se observa que la totalidad de la población no sigue una distribución normal. Por lo tanto, la contrastación de esta hipótesis se realizará utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

## 5.2. Resultados inferenciales

### Hipótesis general

Ho: Las habilidades blandas muestran relación significativa con la calidad de atención en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) - 2024.

H1: Las habilidades blandas no muestran relación significativa con la calidad de atención en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) - 2024.

**Tabla 7***Rho de Spearman: HB y CA en el (LSM/YLM) -2024.*

Correlaciones			Habilidades blandas	Calidad de atención
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000	,949
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	322
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,949	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	322	322

Existe una conexión significativa entre las HB y la CA en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s = ,949$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Hipótesis específica 1**

Ho: Las habilidades blandas no muestran relación significativa con los elementos tangibles en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

H1: Las habilidades blandas muestran relación significativa con los elementos tangibles en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

**Tabla 8***Rho de Spearman: habilidades blandas y fiabilidad*

Correlaciones			Habilidades blandas	Fiabilidad
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000	,926
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	322
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,926	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	322	322

Existe una estrecha conexión entre las habilidades blandas y la fiabilidad en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s = ,926$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

### Hipótesis específica 2

Ho: Las HB no muestran relación significativa con la fiabilidad en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

H1: Las habilidades blandas muestran relación significativa con la fiabilidad en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

**Tabla 9**

*Rho de Spearman: HB y capacidad de respuesta*

Correlaciones			Habilidades blandas	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000	,882
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	322
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,882	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	322	322

Las habilidades blandas están fuertemente vinculadas con la capacidad de respuesta en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s = ,882$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

### Hipótesis específica 3

Ho: Las habilidades blandas no muestran relación significativa con la capacidad de respuesta en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

H1: Las habilidades blandas muestran relación significativa con la capacidad de respuesta en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

**Tabla 10***Rho de Spearman: habilidades blandas y seguridad*

Correlaciones			Habilidades blandas	Seguridad
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000	,697
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	322
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,697	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	322	322

Las habilidades blandas y la seguridad están moderadamente conectadas en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s = ,697$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Hipótesis específica 4**

Ho: Las habilidades blandas no muestran relación significativa con la seguridad en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

H1: Las habilidades blandas muestran relación significativa con la seguridad en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

**Tabla 11***Rho de Spearman: habilidades blandas y empatía*

Correlaciones			Habilidades blandas	Empatía
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000	,829
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	322
	Empatía	Coefficiente de correlación	,829	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	322	322

Las habilidades blandas y la empatía están fuertemente vinculadas en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s = ,829$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

### Hipótesis específica 5

Ho: Las habilidades blandas no muestran relación significativa con la empatía en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

H1: Las habilidades blandas muestran relación significativa con la empatía en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.

**Tabla 12**

*Rho de Spearman: habilidades blandas y elementos tangibles*

Correlaciones			Habilidades blandas	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000	,862
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	322	322	
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,862	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N	322	322		

Las habilidades blandas y los elementos tangibles están estrechamente vinculados en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s = ,862$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

## **VI. DISCUSION DE RESULTADOS**

### **6.1. Contrastación y demostración de las hipótesis con los resultados**

La evaluación de las hipótesis revela la presencia de dos elementos fundamentales: la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). A través del análisis realizado con el software estadístico SPSS Versión 25, se destaca la significativa conexión entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s = .949$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). Esta estrecha relación subraya la importancia de habilidades blandas al ofrecer un servicio o producto que va más allá de las expectativas, siendo esenciales para destacar y desenvolverse eficazmente en un entorno laboral dinámico.

Al analizar la hipótesis específica 1, se observa que las Habilidades blandas y la fiabilidad están fuertemente interrelacionadas en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s = .926$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). Es esencial resaltar que el proceso de proporcionar un servicio dentro de un plazo establecido contribuye a la fiabilidad, asegurando que se complete según lo comunicado y abordando cualquier imprevisto de manera eficiente durante la prestación del servicio.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se confirma que las habilidades blandas y la capacidad de respuesta están altamente vinculadas en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s = .882$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). Destaca la importancia de la adaptabilidad de la organización ante cambios en su entorno, resaltando el papel proactivo de los líderes en la toma de decisiones. Esto abarca desde la monitorización e interpretación de los cambios en el entorno, el análisis de oportunidades y amenazas, hasta la formulación de estrategias para enfrentar los cambios. La capacidad de respuesta al entorno implica la acción basada en el conocimiento adquirido y las habilidades desarrolladas, fortaleciendo así la capacidad de la organización para comprender y abordar eficazmente las situaciones.

En lo que respecta a la hipótesis específica 3, se confirma que las habilidades blandas y la seguridad están moderadamente relacionadas en el Laboratorio San

Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s=,697$ ,  $p= .000 < 0,05$ ). Las habilidades blandas desempeñan un papel esencial en la implementación de un modelo de seguridad basada en el comportamiento, que implica la toma de decisiones informadas basadas en habilidades personales e interpersonales, así como competencias de gestión. Esta conexión destaca cómo las habilidades blandas contribuyen al establecimiento y mantenimiento de prácticas seguras en el entorno laboral.

En cuanto a la hipótesis específica 4, se corrobora que las habilidades blandas y la empatía están altamente relacionadas en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s=,829$ ,  $p= .000 < 0,05$ ). La empatía, como una habilidad fundamental para el desarrollo de la inteligencia emocional, nos capacita para ponerse en el lugar de los demás y entender sus emociones y perspectivas. Esta conexión refuerza la idea de que las habilidades blandas desempeñan un papel crucial en la creación de ambientes laborales más comprensivos y en la gestión efectiva de situaciones complejas.

En referencia a la hipótesis específica 5, se confirma que las habilidades blandas y los elementos tangibles están altamente relacionados en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s=,862$ ,  $p= .000 < 0,05$ ). Los elementos tangibles en la gestión, tales como aquellos que se perciben, se sienten y se utilizan, así como los espacios donde se ofrecen los servicios, mantienen una conexión significativa con las habilidades blandas. Esta asociación resalta la importancia de las habilidades interpersonales en la percepción general de la calidad de los servicios y la experiencia del usuario.

Según la evaluación de la hipótesis general, la tabla 7 indica una relación significativa entre las habilidades blandas y la calidad de atención ( $r_s=,949$ ,  $p= .000 < 0,05$ ). Este resultado respalda la investigación realizada por Astochado (2019) que abordó la relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital de apoyo II Gustavo Lanatta Lujan de la ciudad de Bagua en el año 2019. La metodología empleada en este estudio fue cuantitativa, no experimental y correlacional.

La población de estudio estuvo compuesta por 230 personas, entre personal administrativo y asistencial, y la muestra seleccionada fue de 144 individuos a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados revelaron que el 44.4% presentaba un nivel bajo de habilidades blandas. En las diferentes dimensiones de esta variable, se destacaron porcentajes como el 48.6% indicando escasas cualidades de proactividad, el 41.7% experimentando dificultades para trabajar bajo presión, el 45.8% mostrando responsabilidad social, el 48.6% demostrando cualidades de proactividad, y el 50.7% poseyendo características de buena comunicación. En cuanto a la calidad de servicio, el 47.2% la calificó como deficiente. Además, el 41.7% indicó un bajo nivel de respeto hacia el empleador, el 49.3% situó en nivel bajo la comunicación con el usuario, y el 43.1% percibió un bajo nivel de eficacia en el servicio. La conclusión del estudio fue que existe una relación positiva con un grado  $r=0.746$  y un  $p=0.01$  entre las variables de habilidades blandas y calidad de atención.

La comparación de la hipótesis específica 1, según la tabla 8, revela una conexión significativa entre las habilidades blandas y la fiabilidad ( $r_s=,926$ ,  $p= .000 < 0,05$ ). Este hallazgo se asemeja a los resultados de Suárez et al. (2019) en su estudio en Ecuador, donde se exploró la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro, en el año 2018. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, y la muestra consistió en 370 habitantes del cantón Milagro. El instrumento utilizado fue un cuestionario, aplicado mediante la técnica de encuestas. Los resultados indicaron que el 48% de los participantes situó tanto las expectativas como la percepción de la calidad de atención en un nivel medio por parte de los trabajadores del centro de salud. Al emplear el modelo SERVQUAL, los empleadores evaluaron la calidad de servicio en un nivel medio, señalando desafíos relacionados con la infraestructura de la entidad y la falta de empatía por parte de los trabajadores. Las conclusiones destacaron la necesidad de implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio, abordando específicamente las áreas señaladas por los empleadores.

En relación con la hipótesis específica 2, se destaca en la tabla 9 que las habilidades blandas y la capacidad de respuesta están fuertemente vinculadas ( $r_s=,$

882,  $p = .000 < 0,05$ ). Este hallazgo guarda similitud con investigaciones previas, como la realizada por Zepeda et al. (2019) en México. Su estudio tuvo como propósito explorar las competencias y habilidades blandas asociadas con el manejo de información, la comunicación y el trabajo en equipo, además de habilidades que se relacionan con aspectos como el análisis, la síntesis, la expresión oral y escrita, el liderazgo, entre otras. La metodología adoptada fue cualitativa, de nivel descriptivo, y la población y muestra estuvieron constituidas por estudiantes de ingeniería. Los resultados revelaron que, al enfrentarse a problemas reales o simulados, los estudiantes se plantean interrogantes que se transforman en desafíos. La conclusión resaltó la importancia de fomentar competencias y cualidades entre los estudiantes, preparándolos así para afrontar los desafíos del futuro. Este hallazgo refuerza la conexión entre las habilidades blandas y la capacidad de respuesta, subrayando la relevancia de estas competencias en diversas situaciones.

En referencia a la hipótesis específica 3, se observa en la tabla 10 que las habilidades blandas y la seguridad están moderadamente relacionadas ( $r_s = ,697$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). Este resultado guarda similitud con la investigación de Martínez (2018), cuyo objetivo fue explorar la relación entre la calidad del servicio en la atención al público y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Ica. Su enfoque fue cuantitativo, no experimental y correlacional, y la población y muestra consistieron en 78 usuarios encuestados. Los resultados presentados en su estudio indican que el 46.2% de los participantes califica la atención al público como buena, el 35.9% como regular, el 3.8% como deficiente y el 14.1% como muy buena. En cuanto a la satisfacción del usuario, el 51.3% la ubica como alta, el 35% como regular, el 8% como muy alta y el 5% como baja. Concluyendo que existe una relación positiva significativa ( $r = 0.624$ ,  $p = 0.05$ ) entre los fenómenos estudiados. Este hallazgo respalda la idea de que las habilidades blandas, al estar moderadamente relacionadas con la seguridad, contribuyen a la percepción positiva del servicio y la satisfacción del usuario.

En cuanto a la hipótesis específica 4, se observa en la tabla 11 que las habilidades blandas y la empatía están altamente relacionadas ( $r_s = ,829$ ,  $p = .000 <$

0,05). Este resultado guarda semejanza con la investigación de Hernández (2020) realizada en Nicaragua, que tenía como objetivo explorar la práctica de habilidades blandas con enfoque en la inteligencia emocional entre los trabajadores administrativos en la FAREM Carazo. El enfoque metodológico de su investigación fue mixto, de nivel descriptivo, y la población constó de 77 trabajadores administrativos, con una muestra de 57 trabajadores. Para la recolección de datos, se emplearon entrevistas y encuestas. Los resultados revelaron que el 53% de los participantes negó conocer sobre la temática de las habilidades blandas e inteligencia emocional, el 31% había escuchado sobre el tema y solo el 16% tenía conocimientos sobre el mismo. Se concluyó que el personal administrativo mostraba un bajo dominio sobre la temática de las habilidades blandas con enfoque en la inteligencia emocional. A pesar de esto, se evidenció un marcado interés en aprender más sobre la utilidad de estas habilidades para mejorar las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. Este hallazgo respalda la conexión entre las HB y la empatía, destacando la importancia de estas habilidades en el ámbito laboral y las relaciones interpersonales.

En relación con la hipótesis específica 5, se destaca en la tabla 12 que las habilidades blandas y los elementos tangibles están altamente relacionados ( $r_s = ,862$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). Este hallazgo guarda similitud con el estudio realizado por Pedrosa y Ferreira (2019) en Brasil, donde investigaron la relación entre las habilidades blandas y las competencias gerenciales centradas en la calidad de servicio en proyectos tecnológicos. La metodología empleada en su investigación fue de enfoque mixto, de nivel descriptivo-correlacional. La población y muestra estuvieron constituidas por gerentes de proyectos de tecnologías de la información. Para la evaluación, se utilizaron encuestas. Los resultados indicaron que el 67% de los encuestados percibió un nivel alto de habilidades blandas, mientras que en cuanto a las habilidades gerenciales, el 58% se ubicó en el nivel alto. Esto sugiere que, independientemente del tipo de servicio prestado, las cualidades personales y socioafectivas desempeñan un papel determinante en el desarrollo de competencias de liderazgo. Además, se encontró una relación positiva significativa entre las variables estudiadas ( $r = 0.786$ ).

## VII. CONCLUSIONES

**Primera.** Las habilidades blandas y calidad de atención se encuentran altamente relacionadas en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024. ( $r_s = .949$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Segunda:** Las habilidades blandas y fiabilidad se encuentran altamente relacionadas en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s = .926$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Tercera:** Las habilidades blandas y capacidad de respuesta se encuentran altamente relacionadas en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s = .882$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Cuarta:** Las Habilidades blandas y seguridad se encuentran moderadamente relacionadas en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s = .697$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Quinta:** Habilidades blandas y empatía se encuentran altamente relacionadas en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s = .829$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Sexta:** Habilidades blandas y elementos tangibles se encuentran altamente relacionadas en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) -2024 ( $r_s = .862$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

## VIII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical, que ofrece servicios de atención y diversas áreas de desarrollo, implementar programas destinados al fortalecimiento de habilidades blandas entre su personal. Además, se aconseja continuar llevando a cabo un monitoreo de calidad en los diferentes servicios que proporcionan.

**Segunda:** Se recomienda al equipo del Laboratorio San Marcos/Yuen Lab prestar atención a las sugerencias de los clientes para establecer una relación de confianza, brindándoles un trato personalizado, ofertas especiales y descuentos en fechas destacadas con el objetivo de fomentar su fidelización.

**Tercera:** Se recomienda al equipo del Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical implementar estrategias de seguimiento postventa para evaluar si el servicio proporcionado cumplió con las expectativas de los clientes. Además, se recomienda solicitar a los clientes sus opiniones sobre posibles mejoras, ya que ello puede contribuir significativamente con su lealtad a largo plazo.

**Cuarta:** Se recomienda al equipo del Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical mejorar la calidad de servicio en la institución, centrándose especialmente en fortalecer la seguridad y la fiabilidad. Esto, a su vez, impactará positivamente en la eficacia de los servicios ofrecidos.

**Quinta:** Se recomienda al equipo de trabajo del Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical implementar estrategias que proporcionen apoyo emocional a través del desarrollo de habilidades blandas. Esto contribuirá a mejorar la ventaja competitiva de los colaboradores del laboratorio.

**Sexta:** Se recomienda al equipo del Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical prestar atención a la importancia de la capacitación en habilidades blandas. Se destaca la relevancia crítica de mejorar integralmente los servicios ofrecidos, considerando que la asistencia a las instituciones a veces es baja.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abrauch, M.I (2014). Metodología de las ciencias sociales. Antología; México: enep  
Acatlán
- Aparicio, J., Velázquez, C., y Fraile, A. (2021). El trabajo en equipo en la formación inicial del profesorado. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 16(49). 455-464.  
<https://doi.org/10.12800/ccd.v16i49.1548>
- Astochado, T. (2019). Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43390/Astochado\\_GTT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43390/Astochado_GTT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bendezu, M. (2023). *Habilidades blandas y la práctica docente en las instituciones Educativas de puente Piedra, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/107079>
- Brenis, R. (2021). Habilidades blandas y calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54169/Brenis\\_DRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54169/Brenis_DRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal C. (2010). Metodología de la investigación. (3ª ed.). Pearson Educación, Colombia
- Carbajal, R. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de medicina del adolescente[Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39906/Carbajal\\_RRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39906/Carbajal_RRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú. Editorial San Marcos, Primera Edición

- Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación Científica. (2da. Reimpresión). Lima-Perú: Editorial San Marcos. Centro nacional de Planeamiento destratégico
- Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M. y Quevedo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del trabajador público. Polo del conocimiento, 5(5), 41-63. DOI: 10.23857/pc.v5i5.1399
- Espinoza, M. y Gallegos, D. (2020). Soft skills and their importance of application in the work environment.. *Revista Espacios*, 41(23), 110-120. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf>
- Dieste et al. (2019) Percepciones de Estudiantes Universitarios sobre una Evaluación Formativa en el Trabajo en Equipo. *Revista Iberoamericana De Evaluación Educativa*, 12(1). <https://doi.org/10.15366/riee2019.12.1.010>
- Díaz. V. (2009). Metodología formal de la investigación científica (2ª ed), México: Limusa
- Gómez, L. y Valdés, M. (2019). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 479–515. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.255>
- Gómez, K. (2019). Estudio de la medición de la calidad del servicio en el establecimiento de salud de atención primaria class San Miguel de Piura. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Nacional de Piura]. Repositorio UNP. <https://repositorio.unp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/971402c6-5d4e-46be-ae0c-d8f914acbfac/content>
- Guerra, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Revista Psicología Escolar e Educativa*, 23 (1), 1-10. <https://www.scielo.br/j/pee/a/YyZgKBY9JLVXnCDKMNc7nqc/>
- Guzmán, C. (2019, 09 de setiembre). Habilidades blandas: ¿Cuáles son las más difíciles de encontrar en el mundo laboral?. PQS. <https://pqs.pe/aprendemas/habilidades-blandas-cuales-son-las-mas-dificiles-de-encontrar-en-el-mundo-laboral/>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Education. 6ta. Edición.
- Hernández, S. (2020). Práctica de habilidades blandas con enfoque en la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos en la Farem Carazo [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio UNAN. <https://repositorio.unan.edu.ni/17504/1/17504.pdf>
- Huanaco, K. (2019). *Habilidades blandas y cuatro dominios en el marco del buen desempeño docente en la I.E. "Casa Blanca de Jesús" de S.J.L, Lima-2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37022>
- Koepsell, D y Ruiz, M. (2015). Ética de la Investigación. Integridad Científica. Revista de Investigación, 91 (41), 163-164. <https://www.redalyc.org/pdf/3761/376156277012.pdf>
- Lepeley, M.T. (2001). Gestión y calidad en educación: un modelo de evaluación. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Martínez, L. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, C. (2012). Estadística y muestreo (13ra Edición). Ecoe ediciones
- Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P. y Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Revista Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446. DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Pérez, E., y Soto, M. (2021). Soft skills as a competitive tool for intelligent management in times of covid-19. Case study. *Revista Plus Economía*, 9(2), 30-42. <http://revistas.unachi.ac.pa/index.php/pluseconomia/article/view/500>
- Pedrosa, N. y Ferreira, L. (2019). The importance of soft skills in job descriptions for it Project manager. *Univali*, 26 (1), 45-60. [https://doi.org/alcance.v26n1\(Jan/Abr\).p045-060](https://doi.org/alcance.v26n1(Jan/Abr).p045-060)

- Raciti, P., Milioni, M., Uribe, L.G., Vecchio, G., Villate, C.I., & Vera, P.V. (2015). The measurement of transversal competencies in Colombia: a methodological proposal. EUROsociAL Program. <https://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1444897404-DT34.pdf>
- Rodríguez, J. (2020). Soft skills as the basis for good performance of university teachers. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 186–199. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1321>
- Sampieri, R. (2011). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es)
- Tolentino, H. (2020). Social skills and teaching strategies for leadership training from basic education. *Revista Educación*, 44(2), 651–665. <https://doi.org/10.15517/revedu.v44i2.40270>
- Vera, M. (2016). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado. *Revista Akademeia*, 15(1), 1-10. <http://revistas.ugm.cl/index.php/rakad/article/view/137>
- Vite, E. (2023). *Habilidades blandas y desempeño docente en un instituto de educación superior, Piura, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120192>
- Zepeda, M., Cardoso, E. y Cortés, J. (2019). El aprendizaje orientado en proyectos para el desarrollo de habilidades blandas en el nivel medio superior del IPN. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(19), 1-28. [https://www.researchgate.net/publication/336468493\\_El\\_aprendizaje\\_orientado\\_en\\_proyectos\\_para\\_el\\_desarrollo\\_de\\_habilidades\\_blandas\\_en\\_el\\_nivel\\_medio\\_superior\\_del\\_IPN](https://www.researchgate.net/publication/336468493_El_aprendizaje_orientado_en_proyectos_para_el_desarrollo_de_habilidades_blandas_en_el_nivel_medio_superior_del_IPN)

## **ANEXOS**

## Anexo 1:

### Matriz de consistencia

Título: HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO SAN MARCOS/YUEN LAB-MEDICAL LAB AL LIMA -2024							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método
<p>General</p> <p>¿Qué relación hay entre las habilidades blandas y calidad de atención en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) - 2024?</p> <p>Específicos</p> <p>PE1: ¿Qué relación hay entre las habilidades blandas y elementos tangibles en el LSM/YLM Lab al Lima 2024?</p> <p>PE2: ¿Qué relación hay entre las habilidades blandas y fiabilidad en el</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de atención en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM), 2024.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>OE1: Determinar la relación entre las habilidades blandas y elementos tangibles en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre las habilidades blandas y fiabilidad en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre las habilidades blandas y capacidad de respuesta en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.</p>	<p><b>General</b></p> <p>Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la calidad de atención en el Laboratorio San Marcos/Yuen Lab-Medical Lab al Lima (LSM/YLM) 20243.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>HE1: Las habilidades blandas se relacionan significativamente con los elementos tangibles en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.</p> <p>HE2: Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la fiabilidad en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.</p> <p>HE3: Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la capacidad de respuesta en el LSM/YLM Lab al</p>	<p>habilidades blandas</p>	Trabajo en equipo	-Participa en el logro de metas comunes -Cumple responsablemente dentro de su grupo	1-5	<p><b>Diseño</b> Correlacional</p> <pre> graph TD     M((M)) -- r --&gt; O1((O1))     M -- r --&gt; O2((O2))         </pre> <p><b>Población:</b> 2000 clientes del Laboratorio San Marcos <b>Muestra:</b> 322 clientes</p> <p><b>-Técnicas de recolección de datos.</b> Encuestas Instrumentos: Cuestionario.</p>
				Liderazgo	Habilidad para motivar al grupo -Habilidad para dirigir al grupo	6-10	
				Negociación	-Habilidad para mantener el control emocional frente a un conflicto. -Habilidad para solucionar conflictos	11-15	
				Empatía	-Habilidad de colocarse en lugar de sus semejantes. -Habilidad de escuchar y comprender las emociones de los	16-23	

LSM/YLM Lab al Lima 2024? PE3: ¿Qué relación hay entre las habilidades blandas y capacidad de respuesta en el LSM/YLM Lab al Lima 2024? PE4: ¿Qué relación hay entre las habilidades blandas y seguridad en el LSM/YLM Lab al Lima 2024? PE5: ¿Qué relación hay entre las habilidades blandas y empatía en el LSM/YLM Lab al Lima 2024?	OE4: Determinar la relación entre las habilidades blandas y seguridad en el LSM/YLM Lab al Lima 2024.  Determinar la relación entre las habilidades blandas y empatía en el LSM/YLM Lab al Lima 2024	Lima 2024. HE4: Las habilidades blandas se relacionar significativamente con seguridad en el LSM/ Lab al Lima 2024. HE5: Las habilidades blandas se relacionar significativamente con empatía en el LSM/Y Lab al Lima 2024..	<b>Calidad de atención</b>	demás		
				Fiabilidad	- Servicio - Cumplimiento - Interés - Calidad - Capacidad	1-5
				Capacidad de respuesta	- Satisfacción - Atención - Adecuado - Capacitación - Ayuda	6-10
				Seguridad	- Confianza - Conocimientos - Igualdad - Capacidad	11-14
				Empatía	- Interés - Facilidad - Entendimiento	15-18
Elementos tangibles	- Modernidad - Empatía - Eficiencia - Apoyo	19-22				

## Anexo 2: Instrumentos

### Cuestionario: Habilidades blandas

El siguiente cuestionario tipo Likert está dirigido a los colaboradores. Es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer las habilidades blandas. Por lo cual se solicita marcar con una X donde considere con la mayor veracidad posible.

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

<b>Dimensión 1: Trabajo en equipo</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Los trabajadores del laboratorio San Marcos participan activamente en la planificación de metas institucionales					
2. Los trabajadores cuando se realizan trabajos en equipo muestran predisposición en lograr resultados					
3. El trabajo en equipo en el laboratorio San Marcos ha aportado en la mejora del servicio					
4. Los trabajadores cuando realizan trabajo en equipo asumen responsabilidades de las funciones otorgadas.					
5. Los trabajadores con regularidad finalizan las tareas dentro del plazo establecido.					
<b>Dimensión 2: Liderazgo</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. Los trabajadores respaldan y fomentan la consecución de los objetivos establecidos					
7. Los del laboratorio San Marcos practican valores en su vida cotidiana					
8. En el laboratorio San Marcos, cuando se forma equipos de trabajo los trabajadores asumen su grado de función.					
9. Los trabajadores del laboratorio San Marcos esperan que sus compañeros de trabajo cooperen cuando necesitan orientación para completar una tarea asignada.					
10. Los trabajadores del laboratorio San Marcos desarrollan proactivamente estrategias para mejorar la implementación de actividades grupales.					

<b>Dimensión 3: Negociación</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11.Los trabajadores del laboratorio San Marcos Cuándo se generan situaciones difíciles regulan y controlan sus emociones					
12.Los trabajadores del laboratorio San Marcos generan intercambios de opiniones y debates.					
13.Los trabajadores del laboratorio San Marcos cuándo hay inconvenientes en el entorno laboral se propone un mediador para dar solución pacífica entre los involucrados.					
14.Los trabajadores del laboratorio San Marcos practican la escucha activa, respeto y tolerancia en la solución de conflictos.					
15.Los trabajadores del laboratorio San Marcos en situaciones en las que se han experimentado tensiones en el lugar de trabajo, las partes implicadas han logrado alcanzar acuerdos en el período posterior a los conflictos					
<b>Dimensión 4: Empatía</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16.Los trabajadores del laboratorio San Marcos demuestran empatía con sus compañeros de trabajos cuando tienen algún problema personal.					
17.Los trabajadores del laboratorio San Marcos gestionan de la mejor manera las necesidades de los demás.					
18.Los trabajadores del laboratorio San Marcos pueden identificar con facilidad las emociones de los demás					
19.Los trabajadores del laboratorio San Marcos cuando se presentan problemas personales, les brindan el soporte emocional correspondiente a los demás.					
20.Los trabajadores del laboratorio San Marcos se respeta las opiniones de los demás					

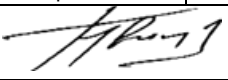
### Cuestionario: Calidad de atención

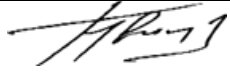
El siguiente cuestionario tipo Likert está dirigido a los colaboradores. Es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer la calidad de atención. Por lo cual se solicita marcar con una X donde considere con la mayor veracidad posible.

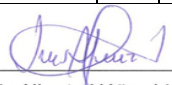
1	2	3	4	5					
Fuertemente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Mayormente de acuerdo	Fuertemente de acuerdo					
	<b>ITEM</b>								
<b>N°</b>	<b>Fiabilidad.</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El tiempo de espera desde el momento en que llega al laboratorio san Marcos hasta que atienden a un cliente, sea corto.								
2	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un cliente para citas programados								
3	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al cliente es apropiada.								
4	Cuando un cliente tiene algún problema, los empleados del laboratorio san Marcos se muestren muy interesados en resolverlo								
5	El personal del laboratorio san Marcos y otros empleados transmitan al cliente alto grado de confianza.								
	<b>Capacidad de respuesta</b>								
6	El tiempo de espera en el laboratorio san Marcos para pedir una cita u otros servicios programados, sea corto								
7	Los administrativos siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del cliente								
8	Los administrativos siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible								
9	Los administrativos cooperen entre sí para responder a las necesidades del cliente								
10	La respuesta a las quejas o reclamos del cliente, se da cuando se necesita								
	<b>Seguridad</b>								
11	La solución dada por los administrativos del laboratorio san Marcos a la necesidad del cliente, es apropiada								
12	La sala de espera donde ubiquen al cliente siempre es la apropiada								
13	El personal del laboratorio san Marcos tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del cliente								
14	El personal de la municipalidad responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario								


	<b>Empatía</b>					
15	El trato dado al usuario por parte del personal del laboratorio san Marcos es excelente					
16	El trato dado al usuario por parte de los vigilantes de del laboratorio san Marcos es excelente					
17	La atención a las necesidades individuales de los clientes, es excelente					
18	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del cliente es excelente					
	<b>Elementos tangibles</b>					
19	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable					
20	La limpieza de las instalaciones físicas ((edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) es impecable					
21	La presentación personal de los empleados es excelente					
22	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas y comprendidas.					

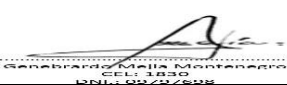
### Anexo 3. Certificado de validación de los instrumentos

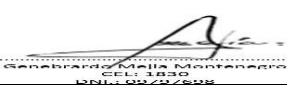
INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																								
DATOS GENERALES:																								
Apellidos y nombres del informante						Cargo e institución donde labora						Nombre del instrumento				Autor(a)(res) del instrumento								
Flor de María Garfray Torres						Docente Universitario UNAC						Habilidades blandas				Raciti, et al., (2015)								
Título del estudio: HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO SAN MARCOS/YUEN LAB-MEDICAL LAB AL LIMA -2024																								
ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo																								
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL		
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8	9			
		0	5	1	0	1	2	3	0	1	4	5	0	1	6	7	0	1	6	8	5			
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				x	90%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																					x	90%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																					x	90%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																						x	90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos(indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																						x	90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																						x	90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																						x	90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																						x	90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																						x	90%
<b>PROMEDIO</b>																					<b>90%</b>			
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>		Procede su Aplicación																			x			
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																						
		Se adjuntan o procede su aplicación																						
29/01/24						15587359										991234693								
<b>Lugar y fecha</b>						<b>DNI</b>						<b>Firma del experto</b>				<b>Teléfono</b>								

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES:																						
Apellidos y nombres del informante					Cargo e institución donde labora					Nombre del instrumento					Autor(a)(res) del instrumento							
Flor de María Garfray Torres					Docente Universitario UNAC					Calidad de atención					Zeithaml, et al. (1993).							
Título del estudio: HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO SAN MARCOS/YUEN LAB-MEDICAL LAB AL LIMA -2024																						
ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8	9	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			x	90%	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																				x	90%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																				x	90%
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				x	90%
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos(indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																				x	90%
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																				x	90%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				x	90%
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				x	90%
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				x	90%
<b>PROMEDIO</b>																			<b>90%</b>			
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>		Procede su Aplicación												x								
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																				
		Se adjuntan o procede su aplicación																				
<b>29/01/24</b>					<b>15587359</b>										<b>991234693</b>							
<b>Lugar y fecha</b>					<b>DNI</b>					<b>Firma del experto</b>					<b>Teléfono</b>							

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES:																						
Apellidos y nombres del informante					Cargo e institución donde labora					Nombre del instrumento					Autor(a)(res) del instrumento							
Luis Alberto Núñez Lira					Docente Universitario UNMSM, UCV					Habilidades blandas					Raciti, et al., (2015)							
Título del estudio: HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO SAN MARCOS/YUEN LAB-MEDICAL LAB AL LIMA - 2024																						
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo</b>																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8	9	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			x		90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																				x	90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																			x		90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				x	90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos(indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																			x		90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																				x	90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			x		90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				x	90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			x		90%
																			<b>PROMEDIO</b>	<b>90%</b>		
		<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>										Procede su Aplicación				x						
												Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones										
												Se adjuntan o procede su aplicación										
29/01/24					08012101										964638264							
Lugar y fecha					DNI					Firma del experto					Teléfono							

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES:																						
Apellidos y nombres del informante					Cargo e institución donde labora					Nombre del instrumento					Autor(a)(res) del instrumento							
Luis Alberto Núñez Lira					Docente Universitario UNMSM, UCV					Calidad de atención					Zeithaml, et al. (1993).							
Título del estudio: HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO SAN MARCOS/YUEN LAB-MEDICAL LAB AL LIMA - 2024																						
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo</b>																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%		REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%			EXCELENTE 81-100%			SUB TOTAL				
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7		8	8	8	9
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8		8	9	9	1
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																		x	90%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																			x	90%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																		x	90%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																			x	90%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos(indicadores, escalas,dimensiones) en cantidad y claridad																		x	90%		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			x	90%	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																		x	90%		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																			x	90%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		x	90%		
																		<b>PROMEDIO</b>	<b>90%</b>			
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>		Procede su Aplicación												x								
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																				
		Se adjuntan o procede su aplicación																				
29/01/24					10352960					 Luis Alberto Núñez Lira					952984562							
Lugar y fecha					DNI					Firma del experto					Teléfono							

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES:																						
Apellidos y nombres del informante					Cargo e institución donde labora					Nombre del instrumento					Autor(a)(res) del instrumento							
Mejía Montenegro Genebrardo					Docente Universitario, UNMS					Habilidades blandas					Raciti, et al., (2015)							
Título del estudio: HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO SAN MARCOS/YUEN LAB-MEDICAL LAB AL LIMA - 2024																						
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN:</b> Coloque X el porcentaje, según intervalo																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8	9	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X		90%
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																				X	90%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																			X		90%
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				X	90%
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos(indicadores, escaletas,dimensiones) en cantidad y claridad																			X		90%
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																				X	90%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			X		90%
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				X	90%
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X		90%
<b>PROMEDIO</b>																			<b>90%</b>			
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>		Procede su Aplicación												X								
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																				
		Se adjuntan o procede su aplicación																				
29/01/24					09797698					 <small>Genebrardo Mejía Montenegro C.I. 9880 UNMS - SAN MARCOS</small>					965638263							
<b>Lugar y fecha</b>					<b>DNI</b>					<b>Firma del experto</b>					<b>Teléfono</b>							

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES:																						
Apellidos y nombres del informante					Cargo e institución donde labora					Nombre del instrumento					Autor(a)(res) del instrumento							
Mejía Montenegro Genebrardo					Docente Universitario, UNMS					Calidad de atención					Zeithaml, et al. (1993).							
Título del estudio: HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO SAN MARCOS/YUEN LAB-MEDICAL LAB AL LIMA - 2024																						
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN:</b> Coloque X el porcentaje, según intervalo																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8	9	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X		90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																				X	90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																			X		90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				X	90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																			X		90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																				X	90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			X		90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				X	90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X		90%
<b>PROMEDIO</b>																			<b>90%</b>			
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>		Procede su Aplicación												X								
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																				
		Se adjuntan o procede su aplicación																				
29/01/24					09797698					 <small>Genebrardo Mejía Montenegro C.I. 9880 DNI: 09797698</small>					965638263							
<b>Lugar y fecha</b>					<b>DNI</b>					<b>Firma del experto</b>					<b>Teléfono</b>							

## Anexo 4 Base de datos

Base datos: Habilidades blandas																				
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20
1	5	5	4	5	3	3	5	5	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1
2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	2
3	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2
4	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2
5	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1
6	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
8	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2
9	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2
10	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
11	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1
12	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2
13	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1
14	1	3	5	3	1	5	3	3	4	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4
15	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2
16	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2
17	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2
18	2	3	3	1	3	4	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	3	2
19	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3
20	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2
21	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2
22	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5	2
23	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3
24	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	4	5	2	
25	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3
26	1	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3
27	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	2
28	2	4	3	5	2	4	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	2	
29	2	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	2
30	1	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2
31	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3
32	2	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	2
33	1	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	5	1
34	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	2
35	3	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3
36	3	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1
37	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	2
38	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2
39	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2
40	1	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1
41	2	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3
42	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
43	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2
44	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2
45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
46	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1
47	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2
48	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1
49	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1
50	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2
51	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2
52	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2
53	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2
54	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3
55	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2
56	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2	
57	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	2	
58	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3
59	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2
60	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3
61	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3
62	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	2
63	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	2
64	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	2
65	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2
66	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3
67	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	2
68	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	5	1
69	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	2
70	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3
71	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1
72	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3
73	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
74	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2
75	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2
76	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
77	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1
78	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2
79	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1
80	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1

81	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2
82	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2
83	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2
84	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2
85	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	1	1
86	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2	5	5	3	5	2
87	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2
88	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2
89	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1
90	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3
91	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
92	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2
93	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2
94	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
95	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1
96	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2
97	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1
98	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1
99	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2
100	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2
101	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2
102	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2
103	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3
104	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2
105	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2
106	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5	2
107	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3
108	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2
109	1	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1
110	2	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3
111	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
112	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2
113	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2
114	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
115	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1
116	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2
117	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1
118	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1
119	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2
120	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2
121	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2
122	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2
123	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3
124	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2
125	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2
126	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2
127	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3
128	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2
129	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3
130	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3
131	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	2
132	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	2
133	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	2
134	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2
135	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	2
136	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	2
137	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	5	1
138	2	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	2
139	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3
140	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1
141	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3
142	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
143	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2
144	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2
145	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
146	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1
147	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2
148	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1
149	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1
150	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2
151	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2
152	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2
153	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2
154	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1
155	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	2
156	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2
157	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2
158	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1
159	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3
160	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2

161	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2
162	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2
163	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
164	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1
165	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2
166	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1
167	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1
168	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2
169	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2
170	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2
171	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2
172	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3
173	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2
174	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2
175	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2
176	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	3	4	3	5	2	3	
177	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2
178	1	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1
179	2	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3
180	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
181	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2
182	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2
183	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
184	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1
185	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2
186	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1
187	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1
188	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2
189	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2
190	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2
191	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2
192	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3
193	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2
194	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	3	1	5	2
195	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2
196	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3
197	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2
198	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3
199	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3
200	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	2
201	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	2
202	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	2
203	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2
204	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3
205	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	2
206	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	5	1
207	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	2
208	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3
209	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1
210	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3
211	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
212	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2
213	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2
214	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
215	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1
216	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2
217	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1
218	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1
219	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2
220	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2
221	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2
222	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2
223	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1
224	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	2
225	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2
226	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2
227	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1
228	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3
229	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
230	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2
231	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2
232	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
233	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1
234	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2
235	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1
236	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2
237	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1
238	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1
239	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2
240	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2

241	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2
242	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2
243	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	
244	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	
245	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	
246	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	2	
247	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	3	
248	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	4	5	2	
249	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	3	
250	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	
251	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	2	
252	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	2	
253	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	
254	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	2	
255	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	3	
256	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	2	
257	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	1	
258	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	2	
259	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	
260	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	
261	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	
262	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	
263	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	
264	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	2	
265	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
266	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	
267	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	
268	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	
269	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	
270	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	2	
271	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	2	
272	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	
273	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	2	
274	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	2	4	4	3	1	3	2	2	1	
275	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	2	
276	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	2	
277	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	2	
278	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	
279	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	
280	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	
281	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	
282	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	2	
283	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
284	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	
285	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	
286	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	
287	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	
288	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	
289	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	
290	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	2	
291	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	2	
292	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	
293	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	2	
294	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	
295	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	
296	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	
297	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	2	
298	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	
299	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	2	
300	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	
301	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	
302	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	2	
303	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	
304	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	
305	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	2	
306	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	3	
307	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	2	
308	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	1	
309	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	2	
310	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	
311	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	
312	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	
313	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	
314	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	
315	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	2	
316	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
317	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	
318	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	
319	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	
320	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	
321	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	
322	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	2	

Base datos: Calidad de atención																						
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22
1	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1	4	5	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4
3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2
5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5
6	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
8	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1
9	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3
12	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2
13	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4
14	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3
15	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3
16	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3
17	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3
18	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5
19	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4
20	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3
21	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4
23	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	5
24	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3
25	2	3	5	3	5	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	3
26	2	3	5	5	4	3	5	5	4	2	4	3	1	2	4	3	4	1	5	4	4	3
27	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5
28	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	2	4	3	5	2	4	3	3	3	3
29	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	4	2	3	4	4	3	2	1	1	4	2
30	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	2	2	1	3	2	2	5	2	3	4	2	3
31	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4
32	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	4	3	2	5	4	3	4	4	4	3	3	2
33	5	3	5	4	4	1	4	4	3	5	2	3	1	5	2	3	3	3	4	4	4	3
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
35	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	5	3	4
36	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1	4	5	3	1	4	5	3	3	5	1	3	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
38	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2
40	3	4	5	4	3	5	5	3	5	3	1	1	5	3	1	5	3	3	3	3	5	5
41	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	1	3	5	5	5	4	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4
43	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	4	1	1
44	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
46	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3
47	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2
48	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4
49	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3
50	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	4	3	3
51	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3
52	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3
53	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5
54	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4
55	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3
56	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4
58	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	3
59	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3
60	2	3	5	3	5	2	5	5	3	3	3	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	3
61	2	3	5	5	4	3	5	5	4	2	4	3	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3
62	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	5	3	4	5	5
63	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3
64	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	4	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2
65	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	2	2	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3
66	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4
67	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	4	3	1	5	4	3	4	4	3	3	2	2
68	5	3	5	4	4	1	4	4	3	5	2	3	2	5	2	3	3	3	4	4	3	3
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5
70	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4
71	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	5	5
72	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
74	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	4	1	1
75	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4
77	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3
78	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2
79	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4
80	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3

81	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	
82	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3	5	5	4	4	2	5	3
83	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
84	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	
85	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1	4	5	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
87	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	
89	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	
90	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	
91	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
92	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	
93	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
95	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	
96	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	
97	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	
98	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	
99	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	
100	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	
101	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
102	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	
103	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
104	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	1	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	
105	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
106	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
107	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	
108	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	
109	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	1	5	3	1	5	5	3	3	3	5	
110	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	1	3	5	5	5	4	5	
111	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
112	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	
113	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
115	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	
116	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	
117	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4	
118	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3	
119	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	
120	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	
121	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
122	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	
123	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
124	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	
125	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
126	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
127	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	
128	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	
129	2	3	5	3	5	2	5	5	3	3	3	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	3	
130	2	3	5	5	4	3	5	5	4	2	4	3	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	
131	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	
132	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	
133	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	4	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2	
134	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	2	2	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3	
135	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	
136	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	4	3	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2	
137	5	3	5	4	4	1	4	4	3	5	2	3	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
139	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4	
140	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	
141	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	5	
142	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
143	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	
144	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
146	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	
147	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	2	1	1	4	2	2	
148	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	
149	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	
150	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	
151	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	
152	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
153	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	
154	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1	4	5	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
156	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	
158	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	
159	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	
160	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	

161	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1
162	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4
164	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3
165	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2
166	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4
167	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3
168	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3
169	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3
170	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3
171	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5
172	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4
173	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3
174	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
175	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4
176	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5
177	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3
178	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	1	5	3	1	5	5	3	3	3	5
179	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	1	3	5	5	5	4	5
180	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4
181	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1
182	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4
183	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
184	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	5	4	3
185	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2
186	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4
187	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3
188	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3
189	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3
190	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3
191	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5
192	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4
193	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3
194	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
195	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4
196	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5
197	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3
198	2	3	5	3	5	2	5	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3
199	2	3	5	5	4	3	5	5	4	2	4	3	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3
200	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5
201	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3
202	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	4	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2
203	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	2	2	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3
204	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4
205	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	4	3	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2
206	5	3	5	4	4	1	4	4	3	5	2	3	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3
207	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
208	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4
209	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5
210	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5
211	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
212	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1
213	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4
214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4
215	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3
216	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2
217	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4
218	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3
219	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3
220	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3
221	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3
222	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5
223	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1	4	5	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4
224	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4
225	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5
226	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2
227	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	5	5
228	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5
229	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
230	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1
231	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4
232	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4
233	4	4	5	4	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3
234	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2
235	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5
236	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5
237	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
238	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1
239	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4
240	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4

241	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3
242	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2
243	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4
244	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3
245	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3
246	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3
247	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3
248	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5
249	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4
250	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3
251	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
252	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4
253	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5
254	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3
255	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	1	5	3	1	5	3	3	3	3	5
256	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	1	3	5	5	5	4	5
257	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4
258	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1
259	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4
260	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
261	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3
262	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2
263	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4
264	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3
265	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3
266	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3
267	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3
268	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5
269	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4
270	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3
271	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
272	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4
273	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	5
274	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3
275	2	3	5	3	5	2	5	5	3	3	3	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	3
276	2	3	5	5	3	5	5	5	4	2	4	3	2	4	3	4	3	4	1	5	4	3
277	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5
278	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3
279	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	4	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2
280	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	2	2	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3
281	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4
282	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	4	3	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2
283	5	3	5	4	4	1	4	4	3	5	2	3	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3
284	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5
285	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4
286	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5
287	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5
288	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
289	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1
290	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4
291	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4
292	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3
293	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2
294	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4
295	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3
296	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3
297	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3
298	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3
299	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5
300	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1	4	5	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4
301	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
302	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5
303	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2
304	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5
305	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5
306	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
307	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1
308	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4
309	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
310	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3
311	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2
312	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5
313	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5
314	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
315	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1
316	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4
317	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
318	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3
319	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2
320	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4
321	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3
322	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3

## Anexo 5: Prueba de confiabilidad y validez de instrumentos

### Confiabilidad del Instrumento:

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

#### Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Ruiz (2002)

Resultados de confiabilidad: Habilidades blandas y calidad de atención

	Kolmogórov-Smirnov	Nº de ítems
Habilidades blandas	,830	20
Calidad de atención.	,811	33

Como se observa el Kolmogórov-Smirnov para Habilidades blandas,830 implica que tiene una fuente confiabilidad, y Calidad de atención., 811 evidencia una fuerte confiabilidad.

### Validación de instrumentos

#### *Validez del contenido por juicio de expertos de Habilidades blandas*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctora	Flor de María Garfray Torres	Aplicable
2	Doctora	Luis Alberto Núñez Lira	Aplicable
	Doctor	Mejía Montenegro Genebrardo	Aplicable

Fuente: opinión de expertos

Siendo la opinión de los expertos que el instrumento para Habilidades blandas es válido y aplicable

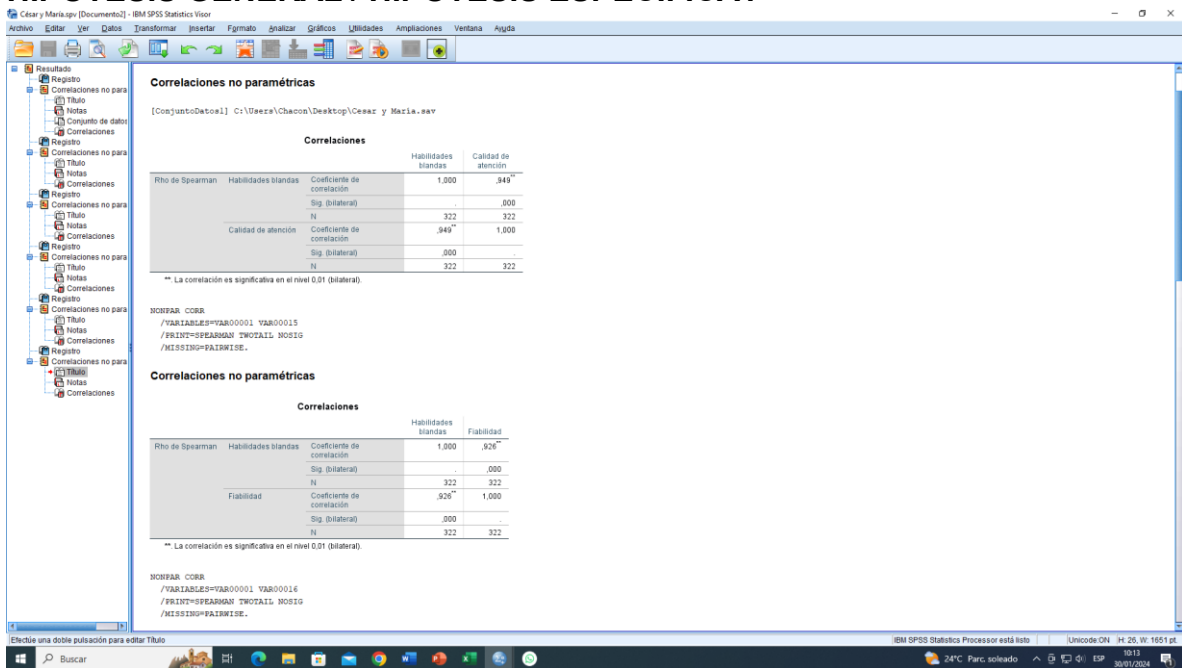
*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Calidad de atención*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctora	Flor de María Garfray Torres	Aplicable
2	Doctora	Luis Alberto Núñez Lira	Aplicable
3	Doctor	Mejía Montenegro Genebrardo	Aplicable

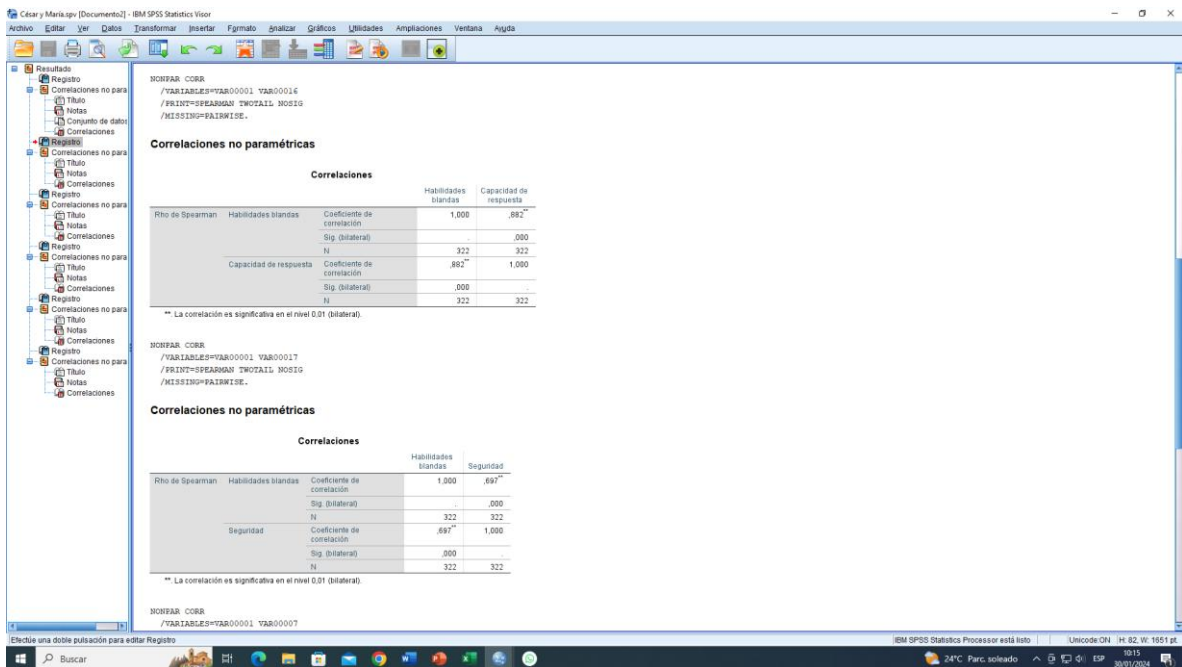
Fuente: opinión de expertos

Siendo la opinión de los expertos que el instrumento para Calidad de atención es válido y aplicable

## Anexo 6: Captura de pantalla de resultados inferencial HIPÓTESIS GENERAL / HIPÓTESIS ESPECIFICA1



## HIPÓTESIS ESPECIFICA2 / HIPÓTESIS ESPECIFICA3



# HIPÓTESIS ESPECIFICA4 / HIPÓTESIS ESPECIFICA5

IBM SPSS Statistics Processor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

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

Registro

Correlaciones no paramétricas

NOFFAR CORR  
/VARIABLES=VAR000001 VAR000007  
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones**

Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	Habilidades blandas	Empfehl.
			1,000	,829**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	322	322
	Empfehl.	Coefficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	322	322

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

NOFFAR CORR  
/VARIABLES=VAR000001 VAR000006  
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones no paramétricas**

Efectúe una doble pulsación para editar

**Correlaciones**

Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	Habilidades blandas	Elementos tangibles
			1,000	,862**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	322	322
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,862**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	322	322

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

Efectúe una doble pulsación para editar Registro

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 82, W: 1651 pt.

24°C Parc. soleado | 16:16 | 30/01/2024