



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**LAS HABILIDADES BLANDAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL II-1 CONTAMANA 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: MIRNA PATRICIA HIDALGO FLORES**

**ASESOR: LIC. ADM. BENY PASQUEL FLORES, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2024**



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**LAS HABILIDADES BLANDAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL II-1 CONTAMANA 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: MIRNA PATRICIA HIDALGO FLORES**

**ASESOR: LIC. ADM. BENY PASQUEL FLORES, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2024**



**UNAP**

**Escuela de Postgrado**  
**"Oficina de Asuntos**  
**Académicos"**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**N°215-2024-OAA-EPG-UNAP**

En Iquitos en la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) a los diecinueve días del mes de diciembre de 2024 a las 12:00 m., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominado: "**LAS HABILIDADES BLANDAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL II-1 CONTAMANA 2023**", aprobado con Resolución Directoral N°2174-2024-EPG-UNAP, presentado por la egresada **MIRNA PATRICIA HIDALGO FLORES**, para optar el **Grado Académico de Maestra en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°2115-2024-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

<b>C.P.C. Edgar Alberto Solsol Hidalgo, Dr.</b>	<b>(Presidente)</b>
<b>C.P.C. Alan Raúl Panduro del Castillo, Mgr.</b>	<b>(Miembro)</b>
<b>Lic. Adm. José Regulo Ramírez del Águila, Mgr.</b>	<b>(Miembro)</b>

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: SATISFACTORIAMENTE

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y a la sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis ha sido: APROBADA con calificación MUY BUENA.

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 1:30PM del diecinueve de diciembre de 2024; con lo cual, se le declara a la sustentante APTA, para recibir **Grado Académico de Maestra en Gestión Pública**.

  
**C.P.C. Edgar Alberto Solsol Hidalgo, Dr.**  
**Presidente**

  
**C.P.C. Alan Raúl Panduro del Castillo, Mgr.**  
**Miembro**

  
**Lic. Adm. José Regulo Ramírez del Águila, Mgr.**  
**Miembro**

  
**Lic. Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.**  
**Asesor**

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación*

Calle Los Rosales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú  
Celular 953 664 439 - 956 875 744  
Correo electrónico [postgrado@unapiquitos.edu.pe](mailto:postgrado@unapiquitos.edu.pe) [www.unapiquitos.edu.pe](http://www.unapiquitos.edu.pe)



TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 19 DE DICIEMBRE DEL 2024, EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERÚ.



-----  
**C.P.C. EDGAR ALBERTO SOLSOL HIDALGO, DR.**

**PRESIDENTE**



-----  
**C.P.C. ALAN RAÚL PANDURO DEL CASTILLO, MGR.**

**MIEMBRO**



-----  
**LIC. ADM. JOSE REGULO RAMIREZ DEL AGUILA, MGR.**

**MIEMBRO**



-----  
**LIC. ADM. BENY PASQUEL FLORES, DR.**

**ASESOR**

NOMBRE DEL TRABAJO

EPG\_M\_TESIS\_HIDALGO FLORES.pdf

AUTOR

MIRNA PATRICIA HIDALGO FLORES

RECuento DE PALABRAS

**8967 Words**

RECuento DE CARACTERES

**49817 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**41 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**472.1KB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 10, 2024 10:32 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 10, 2024 10:33 PM GMT-5**

● **21% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

A Dios por las bendiciones del día a día, a mis padres por el apoyo incondicional y a mi familia por ser mi soporte emocional en todo momento

## **AGRADECIMIENTO**

Gratitud a mis padres y hermanos por apoyarme en el proceso de mi formación profesional por los consejos y buenos ánimos para poder lograr todas mis metas trazadas, siendo ellos mi inspiración que me motiva a ser mejor cada día y el orgullo de los mismos.

A mi familia sobre todo a mis hijos por la comprensión, ayuda constante a lo largo de mis estudios por la espera de mis tiempos para poder desarrollar mi trabajo con la mayor concentración posible y por el estímulo para poder lograr de manera satisfactoria todo lo planificado.

A mi asesor de tesis Lic. Adm. Beny Pasquel Flores, Dr. por la paciencia, entendimiento y sobre todo por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad, conocimiento y ser mi guía en todo este proceso de desarrollo de mi tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Paginas</b>
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Indice de contenido	viii
Indice de tablas	x
Indice de gráficos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
1.1 Antecedentes	4
1.2 Bases teóricas	6
1.3 Definición de términos básicos	12
<b>CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	<b>14</b>
2.1 Variables y definiciones operacionales	14
2.2 Formulación de hipótesis	15
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>16</b>
3.1 Tipo y diseño de la investigación	16
3.2 Población y muestra	17
3.3 Técnicas e instrumentos	18
3.4 Procedimientos de recolección de datos	19
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	20
3.6 Aspectos éticos	21
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>40</b>

## **ANEXOS**

1. Estadística complementaria
2. Instrumento de recolección de datos
3. Matriz de consistencia
4. Tabla de operacionalización de variables
5. Formato de evaluación del desempeño laboral
6. Consentimiento informado para el estudio

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Paginas</b>
Tabla N° 1 Técnicas e instrumento de recolección de datos	18
Tabla N° 2. Parámetros de validez interna	19
Tabla N° 3. Ética * Desempeño laboral	23
Tabla N° 4. Liderazgo * Desempeño laboral	24
Tabla N° 5. Trabajo en equipo * Desempeño laboral	25
Tabla N° 6. Comunicación eficaz * Desempeño laboral	26
Tabla N° 7. Resolución de problemas * Desempeño laboral	27
Tabla N° 8. Prueba de hipótesis general	28

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Paginas</b>
Gráfico N° 1. Esquema de diseño de investigación	16
Gráfico N° 2. Habilidades blandas * Desempeño laboral	22
Gráfico N° 3. Ética * Desempeño laboral	23
Gráfico N° 4. Liderazgo * Desempeño laboral	24
Gráfico N° 5. Trabajo en equipo * Desempeño laboral	25
Gráfico N° 6. Comunicación eficaz * Desempeño laboral	26
Gráfico N° 7. Resolución de problemas * Desempeño laboral	27

## RESUMEN

El objetivo es examinar de qué manera las habilidades blandas impactan el desempeño laboral de los empleados públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023. Esta investigación incluye un estudio explicativo y cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional causal. La muestra está compuesta por 105 servidores públicos, obtenida mediante un censo muestral. Se utilizó un formulario con 50 preguntas para evaluar habilidades blandas y 20 para el desempeño laboral, con respuestas en escala ordinal. La primera dimensión evidencia una leve correlación positiva entre ética y desempeño laboral, la segunda dimensión muestra una correlación positiva moderada entre liderazgo y desempeño, la tercera dimensión refleja una correlación positiva media entre trabajo en equipo y desempeño, la cuarta dimensión indica una correlación positiva media entre comunicación efectiva y desempeño, y la última dimensión presenta una correlación positiva débil entre resolución de problemas y desempeño laboral. Se determina que hay una correlación positiva media entre las habilidades blandas y el rendimiento laboral observado en los servidores públicos del Hospital II-1 Contamana 2023.

**Palabra clave:** Habilidades blandas y desempeño laboral.

## ABSTRACT

The objective is to examine how soft skills impact the labor performance of public employees at Hospital II-1 Contamana 2023. This investigation includes an explanatory and quantitative study, with a non-experimental, transversal and causal correlational design. The sample is made up of 105 public servants, obtained through a museum census. A form was used with 50 questions to evaluate soft skills and 20 for work performance, with answers on an ordinal scale. The first dimension shows a slight positive correlation between ethics and work performance, the second dimension shows a moderate positive correlation between leadership and performance, the third dimension reflects a medium positive correlation between teamwork and performance, the fourth dimension indicates a medium positive correlation between effective communication and performance, and the last dimension presents a weak positive correlation between problem solving and work performance. It is determined that there is an average positive correlation between soft skills and labor performance observed in public servants at Hospital II-1 Contamana 2023.

**Keywords:** Soft skills and work performance.

## INTRODUCCIÓN

Hay competencias técnicas y competencias interpersonales. Los primeros se validan con títulos académicos, mientras que los segundos son más complicados de confirmar. Las empresas valoran más a los empleados con habilidades interpersonales, ya que se ha probado que aumentan la productividad. La falta de habilidades blandas está limitando el rendimiento de ciertos servidores públicos, ya que no reciben los recursos necesarios, y la institución solo invierte en formación técnica.

Los directivos consideran que la institución no es para enseñar, sino para trabajar. No obstante, observamos que esto no es cierto, ya que, en primer lugar, el servidor público no siempre cuenta con esas habilidades, porque raramente el sistema universitario las ha desarrollado y enseñado. En segundo lugar, aunque se posean las habilidades blandas requeridas, es necesario reforzarlas y actualizarlas continuamente. Así como se imparten cursos para aprender una nueva herramienta técnica, las capacitaciones en habilidades blandas son igualmente cruciales para el trabajo. El inconveniente es que previamente se adquirían estas habilidades a través de ensayo y error, sin formación ni instrucción. Sin embargo, eran épocas diferentes, cuando el mercado no era tan exigente. Hubo oportunidad de experimentar y adquirir conocimientos sobre la práctica. Y admítelo, cuánto más sencillo, veloz y efectivo hubiera sido aprender esas habilidades con un entrenamiento, teniendo una base y un respaldo.

Un funcionario público competente sin habilidades interpersonales no puede solucionar problemas, no soporta la frustración por un fallo, no aprende de sus errores, no colabora en equipo. Y por ello, no estará preparado para el trabajo actual. Se observa que estas habilidades están vinculadas al crecimiento personal y al rendimiento laboral. Al estar en un entorno motivador, la capacidad de relacionarse y el compromiso surgen naturalmente, produciendo una ejecución más eficiente.

Respecto al desarrollo de habilidades blandas en el Hospital II-1 Contamana, se ha considerado crucial continuar fortaleciendo las

competencias de su personal, ya que se ha identificado un déficit en ciertas habilidades esenciales, las cuales son fundamentales hoy en día en el mercado laboral, ya que contribuyen al crecimiento tanto del trabajador como de la organización y mejoran el servicio a la comunidad.

El problema identificado del estudio es ¿Cómo influyen las habilidades blandas en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital II-1 Contamana 2023?, siendo su objetivo explicar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital II-1 Contamana 2023.

La investigación es importante ya que ayudará a entender las verdaderas causas del rendimiento laboral, ya sea positivo o negativo. Sin duda, el rendimiento laboral es un elemento fundamental para incrementar la productividad de los empleados y su compromiso con la organización. Es un aspecto que todas las empresas deben considerar al crear vínculos con su personal y que debería orientar acciones específicas para su promoción y crecimiento.

La investigación posee un instrumento de recolección de datos, diseñado acorde al objetivo del estudio; el investigador también cuenta con el tiempo, recursos económicos y materiales requeridos. Se estableció el tamaño de la muestra para el uso del instrumento de recolección de datos, y hay docentes para validar los instrumentos y la bibliografía requerida; no existen problemas éticos para investigar, puesto que la información recogida del sujeto elegible es anónima. . El estudio presenta una limitación temporal, ya que las habilidades blandas en organizaciones pueden cambiar pronto; es posible que surjan nuevas habilidades predominantes, consideradas en teoría, por el rápido avance científico y tecnológico. El Estado peruano no tiene políticas de financiamiento para investigaciones sociales en gestión, así que el presupuesto de ingresos del autor será limitado.

El grado de descripción que se abordará en esta investigación sobre las habilidades blandas, en un periodo específico de la ciudad de Iquitos, será

aplicable únicamente a la población de la muestra, no siendo extensible a otros contextos debido a la falta de conocimiento sobre sus características. No hay limitación de cobertura ya que se han considerado todas las dimensiones que caracterizan las variables de estudio en las organizaciones.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes**

(Vallejos Carrasco, 2019) se llevó a cabo una investigación de tipo explicativo que se centró en un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño que no se clasificó como experimental y que se desarrolló en un marco de tiempo transversal. La población general y la muestra seleccionada para este estudio estaban compuestas por un total de 39 empleados que trabajaban a tiempo completo en la empresa, específicamente en el departamento de post-venta. Para recolectar la información necesaria, se hizo uso de un cuestionario que se aplicó a través de la técnica de encuesta. Se llegó a la conclusión de que, al analizar las diversas dimensiones que conforman las habilidades blandas, se observó que únicamente las habilidades sociales tuvieron un efecto notable en el rendimiento laboral de los empleados. Sin embargo, es importante mencionar que la forma en que estos trabajadores percibieron dichas habilidades fue relativamente baja. Se llegó a la conclusión de que, en el ámbito del desempeño laboral, únicamente las habilidades sociales tienen un efecto significativo, mientras que otros factores como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y la empatía no parecen ejercer ninguna influencia en el rendimiento laboral.

(Fernandez Castro, 2020) se llevó a cabo una investigación de tipo correlacional, que empleó un enfoque cuantitativo y se caracterizó por su diseño no experimental, además de estar estructurada como un estudio de corte transversal, aplicado en un contexto específico. En el año 2020, la población se compuso de un total de 176 empleados que trabajaban en la Municipalidad Distrital de Independencia. Esta información fue proporcionada por la Sub-gerencia de Recursos Humanos. De esta población, se tomó una muestra que abarcó 152 casos específicos para el análisis. La verificación de la validez del instrumento se llevó a cabo mediante la evaluación y el juicio crítico de un grupo de tres (3) especialistas en la materia. De manera similar, se llevó a cabo una evaluación de la confiabilidad del cuestionario aplicando el método conocido como Alfa de Cronbach. El resultado obtenido de este

análisis fue un valor de 0.930, lo que sugiere que el instrumento en cuestión es altamente confiable y, por lo tanto, es adecuado para ser utilizado en la investigación. Se llegó a la conclusión de que existe una relación positiva y directa considerable entre las habilidades blandas de los empleados y su desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Independencia, ubicada en Huaraz, Ancash, durante el año 2020. El análisis estadístico realizado, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, arrojó un valor de 0,756, lo que indica una correlación fuerte. Además, el valor de significancia, conocido como P-value, fue 0,000, sugiriendo que los resultados son altamente significativos desde el punto de vista estadístico.

(Carranza Delgado, 2021) se realizó un exhaustivo estudio descriptivo de tipo correlacional, el cual se enmarcó dentro de un enfoque cuantitativo. Este estudio adoptó un diseño no experimental y se llevó a cabo con un corte transversal, todo ello dentro del contexto de la investigación básica. Se utilizó la encuesta como la técnica principal para llevar a cabo la investigación, y se empleó un cuestionario específico como el instrumento de recolección de datos. Este cuestionario fue aplicado a una muestra compuesta por un total de 10 trabajadores operativos que forman parte de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC. Los resultados obtenidos revelaron que estos trabajadores poseen habilidades blandas que están altamente desarrolladas, alcanzando un nivel de aceptación del 50%. Asimismo, se observó que su desempeño laboral se sitúa en un nivel considerado bueno, con un 60% de aceptación entre los evaluadores. De manera similar, la hipótesis planteada en la investigación fue sometida a un proceso de contraste, lo que resultó en la obtención de un coeficiente de correlación que asciende a 0.917, acompañado de un nivel de significancia de 0.00. Esto llevó a la conclusión de que existe una relación positiva y significativa de gran fortaleza entre las habilidades blandas de los empleados y su rendimiento en el ámbito laboral en la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, ubicada en Utcubamba, Amazonas, durante el año 2021.

(Cordova Alayo, 2020), se llevó a cabo una investigación que consistió en un estudio correlacional descriptivo, el cual se desarrolló con un enfoque cuantitativo. Este estudio fue diseñado de manera que no buscaba influir en

las variables, caracterizándose por ser no experimental, además de contar con un diseño de corte transversal que permite analizar las relaciones entre diferentes variables en un solo punto en el tiempo. La muestra que se llevó a cabo estuvo compuesta por un total de 162 servidores administrativos que trabajan en la Universidad Nacional de Trujillo. La metodología que se utilizó en esta investigación fue la encuesta, y el instrumento que se empleó para la recopilación de datos fue un cuestionario que incorpora una escala de tipo Likert. Este cuestionario se centró específicamente en examinar la variable relacionada con las habilidades blandas, así como su impacto en el desempeño laboral de los participantes. Para evaluar la confiabilidad de los datos obtenidos a través de este cuestionario, se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach, el cual resultó ser superior a 0.8, lo que indica un alto nivel de consistencia interna. En lo que respecta a la validez de los instrumentos utilizados, se llevó a cabo un análisis de componentes, el cual arrojó una prueba de esfericidad de Bartlett que superó el umbral de 0.7. Estos resultados validan la eficacia tanto del cuestionario como de la escala de medición empleada en el estudio. La investigación concluye con la aplicación de la correlación de Spearman, la cual pone de manifiesto la existencia de una relación directa, positiva y de gran magnitud entre las dos variables que se han examinado. Esto significa que a medida que aumenta el desarrollo de las habilidades blandas de los individuos, también se observa una mejora notable en su rendimiento laboral.

## **1.2 Bases teóricas**

En el documento titulado "La Fórmula del Talento", el autor Benavides (2017) presenta de manera detallada una metodología que fue desarrollada por la consultora conocida como Talent Hunters, la cual se especializa en la selección de personal altamente cualificado. Esta metodología se originó luego de realizar una exhaustiva evaluación de un total de 16,800 individuos que participaron en varios procesos de selección en el país de Ecuador. A partir de esta evaluación, se llegó a la conclusión de que es esencial medir cinco factores específicos durante estos procesos de selección. Estos factores están organizados en dos categorías distintas: las habilidades duras, también

referidas como "hard skills", y las habilidades blandas, conocidas como "soft skills".

De acuerdo con lo que señala Benavides en su trabajo de 2017, se puede afirmar que las habilidades duras, también conocidas como "hard skills", son aquellas que una persona adquiere mediante la educación formal, como la que se recibe en instituciones académicas, o a través del autoaprendizaje y la autodisciplina. Estas habilidades son principalmente de naturaleza cognitiva y se relacionan directamente con el conocimiento teórico que se posee. Además, se enriquecen con la experiencia práctica que se obtiene al aplicar esos saberes en una variedad de actividades y situaciones. Por otro lado, las habilidades blandas, o "soft skills", representan un conjunto diferente de competencias que incluyen, entre otros aspectos, la inteligencia emocional, que se refiere a la capacidad de identificar y gestionar tanto nuestras propias emociones como las de los demás. Asimismo, abarcan la inteligencia racional, que implica la habilidad para solucionar problemas que requieren un razonamiento numérico, lógico o espacial. Por último, estas habilidades también engloban los comportamientos y rasgos de personalidad, tales como la actitud, el carácter y la conducta general de un individuo.

Según lo que indica Benavides en su investigación publicada en el año 2017, se puede concluir que las habilidades duras, que son comúnmente referidas con el término "hard skills", representan un conjunto de competencias que un individuo desarrolla y perfecciona a través de la educación formal, la cual se imparte en diferentes instituciones académicas, o bien mediante procesos de autoaprendizaje y la práctica de la autodisciplina personal. Estas competencias que se mencionan son fundamentalmente de carácter cognitivo, lo que significa que están estrechamente vinculadas con el tipo de conocimiento teórico que una persona ha adquirido y posee en su mente. Asimismo, los individuos se ven enriquecidos no solo por la adquisición de conocimientos teóricos, sino también gracias a la experiencia práctica que obtienen al poner en práctica esos saberes en una amplia gama de actividades y en diversas situaciones cotidianas. Por otra parte, las habilidades blandas, también conocidas en inglés como 'soft skills', comprenden un conjunto diverso de competencias que abarcan diversos

aspectos importantes. Entre estos aspectos se encuentra la inteligencia emocional, la cual se define como la capacidad de reconocer, identificar y manejar no solo nuestras propias emociones, sino también las emociones de las personas que nos rodean. Del mismo modo, engloban lo que se conoce como inteligencia racional, la cual se refiere a la capacidad de resolver problemas que necesitan la utilización de un razonamiento que puede ser numérico, lógico o espacial. Finalmente, es importante mencionar que estas diversas habilidades también incluyen un conjunto de comportamientos y características de la personalidad. Esto abarca aspectos fundamentales como la actitud que una persona adopta, el carácter que la define y la manera en que se comporta en general en diferentes situaciones.

Los autores D. Haselberger, P. Oberhuemer, E. Pérez, M. Cinque. y Capasso, F. En el año 2010, se sostiene que las habilidades blandas, conocidas también como soft skills, constituyen una mezcla dinámica que abarca no solo habilidades cognitivas y metacognitivas, sino también habilidades interpersonales, intelectuales, prácticas y un conjunto de valores éticos. Se destaca que las habilidades interpersonales son fundamentales, ya que permiten a los individuos adaptarse y responder de manera positiva ante diversas situaciones, lo cual es crucial para superar con éxito los desafíos tanto en su vida profesional como en su vida diaria. Estas afirmaciones se pueden encontrar en la página 73 de la obra mencionada.

### **Modelo teórico de Campbell**

El modelo desarrollado por Campbell surge a partir de la indispensable necesidad de llevar a cabo una evaluación del desempeño laboral que sea integral y tenga en cuenta múltiples aspectos, en lugar de enfocarse únicamente en uno o en algunos elementos aislados. Este concepto se erige como un elemento teórico esencial e indispensable para la evaluación del rendimiento, dado que se presenta como un constructo que abarca múltiples dimensiones. El objetivo principal de esta iniciativa es identificar y analizar los componentes fundamentales que son esenciales para evaluar de manera efectiva el desempeño. De esta manera, se busca proporcionar apoyo en el desarrollo de estrategias que estén orientadas específicamente hacia el

cumplimiento y la consecución de metas y objetivos establecidos. Los distintos componentes que se encuentran presentes en este contexto son un fiel reflejo de la estructura fundamental que afecta el rendimiento en la totalidad de las profesiones y ocupaciones existentes.

El modelo que se refiere al desempeño laboral, desarrollado por Campbell, tiene sus raíces en un estudio realizado en el ejército de Estados Unidos durante el siglo XX, según lo indicado por Salgado y Cabal en 2011. Esta investigación fue llevada a cabo con el objetivo de evaluar el desempeño de los soldados de una manera que fuera integral y abarcativa, tal como se menciona en el trabajo de Campbell, Gasser y Oswald de 1996. Es crucial destacar que en ese período específico ya existía un modelo de Murphy que contaba con cuatro componentes; sin embargo, este modelo no abarcaba todos los elementos requeridos para llevar a cabo una evaluación completa y adecuada, según lo mencionado por Gavini en el año 2018. En consecuencia, al tomar conciencia de la falta de elementos en su enfoque anterior, Campbell decidió incorporar cuatro componentes adicionales que se pueden categorizar en dos grupos: por un lado, aquellos comportamientos que son específicos para cada puesto de trabajo y, por el otro, las conductas que fomentan y respaldan el ambiente organizacional en el que los empleados se desempeñan. Esta adición fue destacada en un estudio de Koopmans realizado en el año 2014.

Según Borman & Motowidlo (1993), el modelo de Campbell se considera esencial en el ámbito de la evaluación del desempeño laboral, ya que este modelo es un constructo que abarca múltiples dimensiones. Su propósito principal es identificar los elementos cruciales que son necesarios para medir de manera efectiva el rendimiento de los empleados. De este modo, este modelo ayuda a facilitar el desarrollo de estrategias que estén orientadas a lograr los objetivos estableciendo en las organizaciones. Esta metodología se enfoca en analizar el comportamiento de los trabajadores y cómo este comportamiento influye directamente en los resultados obtenidos por la empresa. Según Varela y Landis (2010), se señala de manera destacada que un aspecto fundamental de su modelo radica en su capacidad para mantener

una consistencia notable, ya que logra ser tanto completo como parsimonioso. Este logro es el resultado directo del análisis minucioso de actividades observables que están directamente relacionadas con los objetivos establecidos por las organizaciones. Por otro lado, Aguinis y Edwards (2014) consideran que este modelo puede ser visualizado como un enfoque integrado, en el que se aprecian ciertas ventajas prácticas significativas a la hora de llevar a cabo evaluaciones laborales, como también mencionan Schoorman y Mayer (2008). En este sentido, y siguiendo lo mencionado por Viswesvaran y Ones en su estudio realizado en 1996, se puede afirmar que el modelo propuesto por Campbell incorpora una variedad de rasgos conductuales que servirán como herramientas para facilitar la verificación y validación del cumplimiento de los objetivos establecidos por las organizaciones. (Aamodt, 2010).

De acuerdo con el estudio realizado por Borman y Motowidlo en 1993, el modelo propuesto por Campbell se considera esencial y de gran relevancia en el ámbito de la evaluación del desempeño laboral. Este modelo se caracteriza por ser un constructo multidimensional, ya que intenta identificar y desglosar los componentes más importantes que son necesarios para medir el rendimiento en el trabajo. Al hacerlo, busca facilitar el desarrollo de estrategias que estén orientadas hacia el alcance de los objetivos que persigue una organización. Además, este enfoque pone un énfasis particular en el comportamiento de los empleados y analiza cómo estos comportamientos afectan los resultados generales de la organización. Varela y Landis, en su trabajo publicado en 2010, enfatizan que un aspecto fundamental de su modelo radica en la combinación de ser exhaustivo y a la vez sencillo, lo cual se deriva de un análisis meticuloso de las actividades que pueden ser observadas y que están alineadas con los objetivos que persiguen las organizaciones. Por su parte, Aguinis y Edwards, en su investigación de 2014, lo interpretan como un modelo que se integra de manera efectiva, ofreciendo beneficios prácticos significativos en el campo de la evaluación del desempeño laboral, tal como se menciona también en los estudios realizados por Schoorman y Mayer en 2008. De acuerdo con la investigación realizada por Viswesvaran y Ones en el año 1996, se establece que el modelo

propuesto por Campbell incorpora una serie de características conductuales que son fundamentales y facilitarán la verificación o comprobación del cumplimiento de los objetivos que las organizaciones se han propuesto alcanzar, como se menciona en el estudio realizado por Aamodt en 2010.

En el año 1993, los investigadores Campbell, McCloy, Oppler y Sager desarrollaron una taxonomía que consta de ocho elementos distintos que contribuyen al rendimiento laboral. Esta clasificación no solo proporciona una organización clara, sino que también facilita la comprensión de la estructura subyacente del desempeño en cualquier tipo de trabajo o profesión. Los elementos que se deben considerar son variados e incluyen: en primer lugar, los dominios de tareas que son específicas, los cuales se refieren a la capacidad que tiene un individuo para llevar a cabo de manera efectiva las tareas que le han sido asignadas; en segundo lugar, las habilidades que se relacionan con tareas que no son específicamente definidas, las cuales están vinculadas a actividades que no son exclusivas del trabajo, pero que son consideradas como expectativas por parte del empleador; también se debe tomar en cuenta la comunicación, tanto oral como escrita, que abarca la habilidad de los trabajadores para expresarse de manera efectiva, ya sea hablando o escribiendo, frente a cualquier audiencia; otro aspecto importante es el mantenimiento de la disciplina personal, lo cual implica que los empleados deben esforzarse por evitar comportamientos negativos que pudieran afectar su desempeño en el lugar de trabajo; además, se reconoce la facilitación del rendimiento en equipo, donde se espera que los individuos apoyen y colaboren con el fin de alcanzar las metas establecidas por el grupo; por último, tenemos la supervisión, que se refiere a la capacidad de medir la influencia que una persona puede tener en el desempeño de sus subordinados a través de una interacción directa; y, finalmente, es importante mencionar la administración, que se relaciona con comportamientos que buscan integrar diferentes componentes, proponer soluciones a diversos problemas y organizar los recursos de manera efectiva para alcanzar los objetivos establecidos.

Murphy (1990) señala que los componentes de Campbell son clave para medir e interiorizar metas empresariales, aplicables en cualquier sector. Borman & Motowidlo (1993) sostiene que estos elementos son esenciales para comprender el desempeño laboral y su influencia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, y además, pueden ser aplicados en diferentes sectores ocupacionales (Poropat, 2002; Jaen, 2010; Geraldo, Soria, Rosello, & Buendia, 2020).

### **1.3 Definición de términos básicos**

**Habilidades blandas.** De acuerdo con Alles (2009), las habilidades blandas representan rasgos de la personalidad que se reflejan en conductas que generan un rendimiento exitoso en el trabajo, además, cada puesto puede tener características diferentes en organizaciones y/o mercado laboral (p.18).

**Desempeño laboral.-** Chiavenato (2000) define como 'las conductas o acciones vistas en los empleados que son significativas para alcanzar los objetivos organizacionales.' De hecho, sostiene que el mejor rendimiento laboral es la principal fortaleza de una organización”.

**La ética,** “es actuar de acuerdo con los valores éticos, tanto en el ámbito profesional, laboral y personal” (Alles, 2009)

**Liderazgo,** es la capacidad de guiar a las personas hacia un propósito claro, comunicando valores mediante acciones y anticipándose a las situaciones del grupo. (Alles, 2009)

**Trabajo en equipo,** “es la habilidad de colaborar activamente por un objetivo grupal, aunque este no esté relacionado con el interés individual.” (Alles, 2009)

**Comunicación eficaz,** Es la capacidad de enfocarse, hacer preguntas, comunicarlas con claridad y objetividad, y destacar lo positivo. (Alles, 2009)

**Resolución de problemas**, es la habilidad de resolver necesidades, problemas y metas, así como crear soluciones para posibles futuros. (Alles, 2009)

## CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

### 2.1 Variables y definiciones operacionales

- a) **Variable.**- Las habilidades blandas (causa o independiente) y el desempeño laboral (efecto o dependiente), además, son categóricas o cualitativas, siendo también politómicas y ordinales, ya que permiten clasificación y jerarquización.
- b) **Definición conceptual.** - De acuerdo con Alles (2009), las habilidades blandas “son rasgos de personalidad que se reflejan en conductas que generan un desempeño exitoso en el trabajo, y cada puesto puede tener diferentes cualidades en las organizaciones y/o en el mercado laboral” (p.18). De acuerdo con Chiavenato (2000), el desempeño laboral “se define como: “las conductas o acciones visibles en empleados que son esenciales para alcanzar los objetivos organizacionales”. En efecto, sostiene que un adecuado rendimiento laboral es la principal fortaleza de una organización.
- c) **Definición operacional.** – Se creó un cuestionario tipo Likert con 50 preguntas para evaluar la variable independiente, con siguientes dimensiones: ética, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva y resolución de problemas. Se creó un cuestionario de escalamiento tipo Likert de 20 ítems para evaluar la variable desempeño laboral en dimensiones como calidad, liderazgo, organización, iniciativa, orientación a resultados y relaciones interpersonales.
- d) **Indicador.** – Son varias dimensiones por cada variable de estudio, esta descomposición de la variable, permite agrupar las afirmaciones del cuestionario.
- e) **Ítems.** - En total, hay 70 preguntas afirmativas en ambos instrumentos, codificadas con una escala de frecuencia de Likert; estos reactivos provienen de los indicadores, con escala de medición ordinal.

f) **Instrumento.** - Se optó por el cuestionario como método de recolección de datos.

## **2.2 Formulación de hipótesis**

### **Hipótesis principal**

Existe influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Hospital II-1 Contamana 2023.

### **Hipótesis derivadas**

- a) Existe influencia de las acciones éticas en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital II-1 Contamana 2023
- b) Existe influencia de las acciones de liderazgo en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital II-1 Contamana 2023.
- c) Existe influencia de las acciones de trabajo en equipo en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Hospital II-1 Contamana 2023.
- d) Existe influencia de las acciones de comunicación eficaz en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital II-1 Contamana 2023.
- e) Existe influencia de las acciones de resolución de problemas en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital II-1 Contamana 2023.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

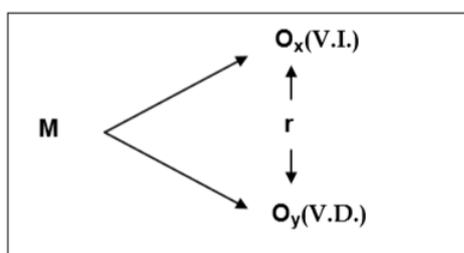
#### Tipo de investigación

- a) **Básica.** - porque su meta es lograr el conocimiento y entendimiento esencial de los fenómenos.
- b) **Explicativa.** - porque se realizó un estudio que buscara explicar las causas de los hechos o fenómenos, es decir, las razones de la desmotivación y su origen, y cómo influye la organización.
- c) **Cuantitativa.** - porque se empleó para examinar y estudiar el vínculo entre un hecho o fenómeno real, para entender su grado de influencia entre las dos variables, en un momento específico.

#### Diseño de la investigación

- a) **No experimental.** - Es un estudio en el que no modificamos intencionalmente la variable independiente. Los hechos se verán en su contexto natural y posteriormente se examinarán.
- b) **Transversal correlacional-causal.** - porque se usó para analizar y explorar la relación entre un hecho o fenómeno real, para comprender su nivel de influencia o ausencia entre ambas variables, en un momento determinado.

Gráfico1. Esquema de diseño de investigación



M = muestra

Ox = Observación de la variable Vi

Oy = Observación de la variable Vd

r = correlación entre dichas variables

## 3.2 Población y muestra

### Población de estudio

La población es finita, ya que se puede contar e identificar la última unidad. El grupo de estudio consta de 105 empleados organizados en Directivos=1, CAS funcional o de confianza = 4, Nombrados = 71, CAS Regular = 29, se aplicaron los criterios de selección.

### Tamaño de muestra

Se llevó a cabo un censo para obtener una muestra representativa de una población finita, siendo esta igual a la población, por ser reducida y contra los recursos suficientes para realizar el trabajo de campo. La población de estudio se segmentó según el tamaño: Directivos=1 (1%), CAS funcional o de confianza=4 (3%), Nombrados=71 (70%), CAS Regular=29 (26%). La muestra, clasificada por ocupación según su peso proporcional, tiene un tamaño de 105 servidores.

### Tipo de muestreo

No se aplicó ningún procedimiento de selección de muestra, porque la muestra es igual a la población de estudio.

### Criterios de selección

La población se definirá por los siguientes criterios, que serán rasgos que deben tener las unidades de análisis.

- a) **Los criterios de inclusión.** - La muestra estará formada solo por colaboradores del Hospital II-1 Contamana con relación laboral formal, ya sean nombrados o contratados.
- b) **Los criterios de exclusión.** - Los individuos fuera de la muestra son colaboradores sin relación laboral formal en la institución.

### 3.3 Técnicas e instrumentos

#### Técnica de recolección de datos

a) **Fuente primaria;** la técnica con alcance cuantitativo fue la encuesta que recabo la información del trabajo de campo para medir impresiones o actitudes.

b) **Fuente secundaria;** artículos y tesis de revistas científicas, para documentar antecedentes vinculados a la investigación. Libros, para reunir teorías vinculadas a la investigación. .

#### Instrumento de recolección de datos

Fue el cuestionario estructurado, en el que se obtuvo datos de preguntas cerradas, lo que implica que se utilizó opciones de respuesta en un continuo ordinal para medir la intensidad de una característica, mientras se representarán numéricamente. .

Tabla 1 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Fuente	Técnica	Instrumento
Primaria	Encuesta	Cuestionario
Secundaria	Bibliografía	Fichas de transcripción textual Tesis y revistas <u>científicas</u>

La tarjeta de transcripción que se empleó para transcribir textualmente, entre comillas, incluyendo errores, lo que el investigador juzga de crucial relevancia, es decir, lo que tiene valor científico. Del mismo modo, se empleó las tesis relacionadas con el objeto de estudio, lo que facilitará comprender el problema de investigación mediante sus teorías y conclusiones, se buscó temas en revistas científicas para expandir el marco teórico.

#### Validez y confiabilidad

Se calculó una muestra de prueba piloto para analizar la validez interna y confiabilidad de los instrumentos.

#### a) Validez del instrumento de medición

Condiciones para la validez del instrumento:

Tabla 2. Parámetros de validez interna

Prueba	Indicador	Valor mínimo	Resultado	
			SL	IRT
La adecuación de KMO	Mayor que	0.6	0,903	0.874
La significancia de prueba de esfericidad de Barlet	Menor que	0.05	0.000	0.000
Las communalities	Mayor que	0.4	Todos	Todos
Varianza total explicada			65%	64%

Ambas variables son estadísticamente válidos y confirman que los factores predeterminados son adecuados, ya que superan los valores mínimos y muestran grupos homogéneos de dimensiones. La variable total explicada recoge el 64% y 65% de la varianza de las variables originales, consulte el anexo 1 para obtener más información.

### b) Confiabilidad del instrumento de medición

El instrumento de recolección de datos de la variable independiente y dependiente, tuvo muy alta consistencia con puntajes de confiabilidad de 0,936 y 0,925, respectivamente, según el rango de la tabla Alfa de Cronbach, para más detalle ver el anexo 1.

### 3.4 Procedimientos de recolección de datos

- a) Primero se pedirá al representante legal de la institución un consentimiento informado para autorizar la recolección de datos.
- b) Luego se mostrará a los jueces expertos la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización de variables y el instrumento, para que evalúen si los ítems se ajustan a los objetivos de la investigación.
- c) Tras validar con jueces expertos y aplicar correcciones sugeridas, se llevará a cabo una prueba piloto del instrumento creado, para verificar la comprensión de las instrucciones y el correcto funcionamiento de las preguntas; luego se analizará en el software estadístico para estimar los índices de validez y fiabilidad del instrumento.
- d) Tras obtener un instrumento validado y confiable, se procederá a imprimir los cuestionarios para su aplicación.
- e) Finalmente, localizaremos a los informantes y verificaremos que cumplan con los criterios de inclusión en la muestra; después, nos presentaremos, generaremos confianza, explicaremos el objetivo de la

investigación y aclararemos que la información proporcionada es confidencial y anónima. .

### **Prueba de normalidad**

La utilizada fue Kolmogorov-Smirnov, por ser una muestra mayor a 50. El p-valor (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), lo que indica que la variable no tiene distribución normal. Por lo tanto, se usó una prueba de hipótesis no paramétrica. Ver anexo 1 para más detalles.

### **3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

a) Los datos cuantitativos se procesan, clasifican y organizan según las unidades de análisis pertinentes a sus variables, usando escalas de medición (ordinal). Los criterios para el análisis de las variables serán uno (univariado y bivariado).

b) Tras procesar y obtener los valores de las variables cualitativas o categóricas analizadas, se llevará a cabo el análisis utilizando métodos estadísticos, descriptivos e inferenciales, a través del software SPSS versión 25 y Excel. Las métricas descriptivas incluirán medidas de tendencia central: media, mediana y moda, así como tablas de frecuencias (absolutas y relativas) y su representación gráfica mediante gráficos de barras y circulares.

c) Se hizo un análisis inferencial, determinando si el fenómeno visto en la muestra se presenta también en la población con un nivel de confianza significativo, considerándola representativa. El análisis no paramétrico es el método estadístico más apropiado, dado que la muestra tiene más de treinta elementos, extraídas de una población no normal, que es cualitativa y ordinal. Se empleó la prueba Rho de Spearman, que ajusta a las características.

d) Los resultados se alinearon con los objetivos y con la confrontación de las hipótesis. En este contexto, se establecieron pruebas que incluyen la formulación de hipótesis nula y alternativa, el diseño del esquema de prueba, la estimación del estadístico de prueba y finalmente, la formulación de decisiones y conclusiones.

e) Se discutieron los resultados al confrontarlos con las conclusiones de las tesis mencionadas en los antecedentes y con los enfoques del marco teórico. Las conclusiones se elaboraron considerando los objetivos establecidos y los resultados alcanzados.

f) Una vez procesados los datos, el siguiente paso fue presentar la interpretación de resultados, explicando la importancia de aprobar o rechazar la hipótesis, lo que llevó a la redacción del informe final, el cual seguirá las normas formales de presentación de la Universidad y se redactará según las últimas pautas de estilo APA (2020) séptima edición.

### **3.6 Aspectos éticos**

En cada fase del proceso investigativo se toman decisiones que buscan garantizar la calidad del trabajo y la responsabilidad del investigador hacia su labor y sus repercusiones, evitando así conflictos de interés con los distintos interesados.

En la elaboración del documento se respetaron los derechos de autor y la propiedad intelectual ajena, las ideas o conceptos extraídos de otros autores se indican como citas directas o con paráfrasis en el texto y se incluye su referencia completa al final siguiendo el manual de estilo APA séptima edición. La honestidad y objetividad sobre los resultados obtenidos sirvieron para explicar y comprender el fenómeno analizado en esta investigación, describiendo las variables.

La privacidad de los resultados, análisis e interpretación de la información procesada de la muestra representativa, se limitó a indicar el grupo de edades, ocupación, género y ubicación geográfica u otras características de la población estudiada, sin revelar el nombre de la persona encuestada, siendo el cuestionario totalmente anónimo.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

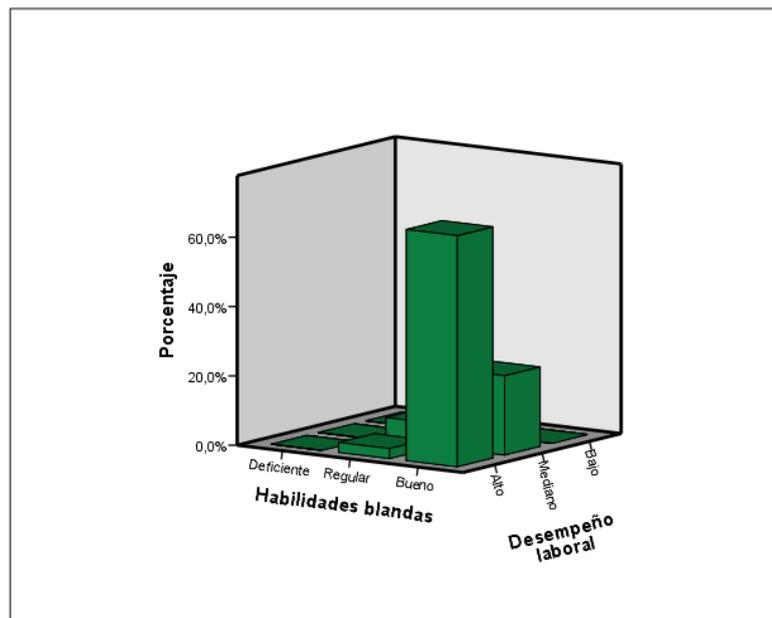
### Descripción por resultados

**Objetivo general:** Explicar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

Tabla 3. Habilidades blandas \* Desempeño laboral

Habilidades blandas	Desempeño laboral			Total	Porcentaje
	Bajo	Mediano	Alto		
Deficiente	0	0	0	0	0%
Regular	1	7	3	11	10%
Buena	0	24	70	94	90%
Total	1	31	73	105	100%
Porcentaje	0%	30%	70%	100%	

Gráfico 2. Habilidades blandas \* Desempeño laboral



Los resultados muestran una notable conexión entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los empleados del Hospital II-1 Contamana en 2023, reflejada en la alta concentración de respuestas en los pares alto – bueno y mediano – regular de las variables estudiadas. Además, únicamente 28 respuestas resultaron ser algo contradictorias. El 90% tiene habilidades blandas sobresalientes, mientras que el 10% las tiene regulares; el 70% mostró alto rendimiento y el 30% medio.

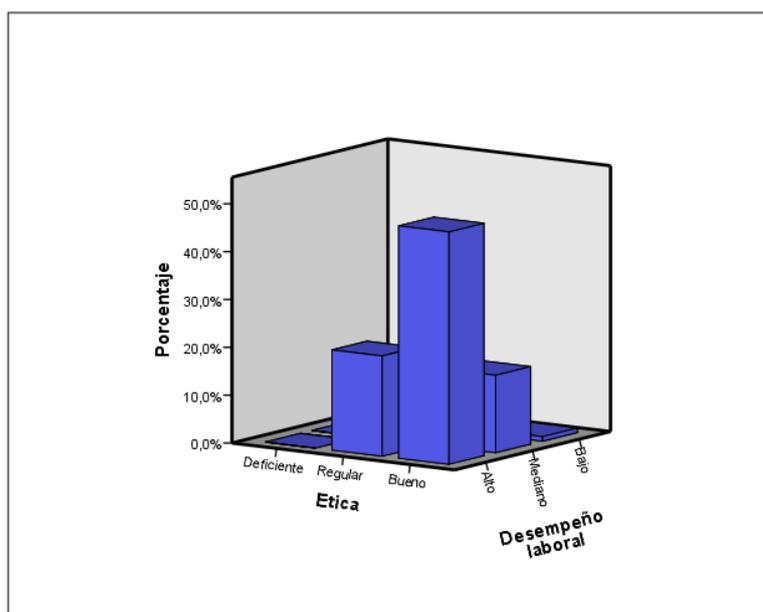
### Objetivo específico 1

Demostrar la influencia de las acciones éticas en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

Tabla 3. Ética \* Desempeño laboral

Ética	Desempeño laboral			Total	Porcentaje
	Bajo	Mediano	Alto		
Deficiente	0	0	0	0	0%
Regular	0	14	22	36	34%
Buena	1	17	51	69	66%
Total	1	31	73	105	100%
Porcentaje	0%	30%	70%	100%	

Gráfico 3. Ética \* Desempeño laboral



Los hallazgos indican que hay una relación moderada entre las acciones éticas y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital II-1 Contamana, en 2023, ya que la mayoría de las respuestas se sitúan en las categorías alto – bueno, mediano – regular de las variables evaluadas. Asimismo, solo 40 respuestas obtuvieron contestaciones algo contradictorias. El 66% tiene buenas acciones éticas y el 34% son regulares.

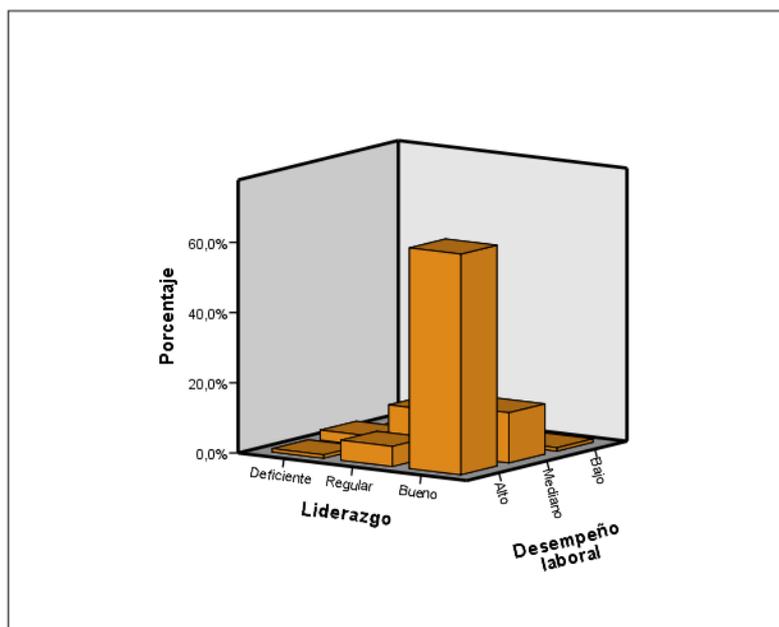
## Objetivo específico 2

Verificar la influencia de las acciones de liderazgo en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

Tabla 4. Liderazgo \* Desempeño laboral

Liderazgo	Desempeño laboral			Total	Porcentaje
	Bajo	Mediano	Alto		
Deficiente	0	3	1	4	4%
Regular	0	13	6	19	18%
Buena	1	15	66	82	78%
Total	1	31	73	105	100%
Porcentaje	0%	30%	70%	100%	

Gráfico 4. Liderazgo \* Desempeño laboral



Los hallazgos indican que el liderazgo y el rendimiento laboral de los empleados públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023, están fuertemente vinculados, ya que la mayoría de las respuestas se clasifican en alto - bueno, mediano - regular según las variables analizadas. De igual manera, solo 26 respuestas mostraron respuestas algo contradictorias. El 78% tiene buena acciones de liderazgo y el 18% regulares.

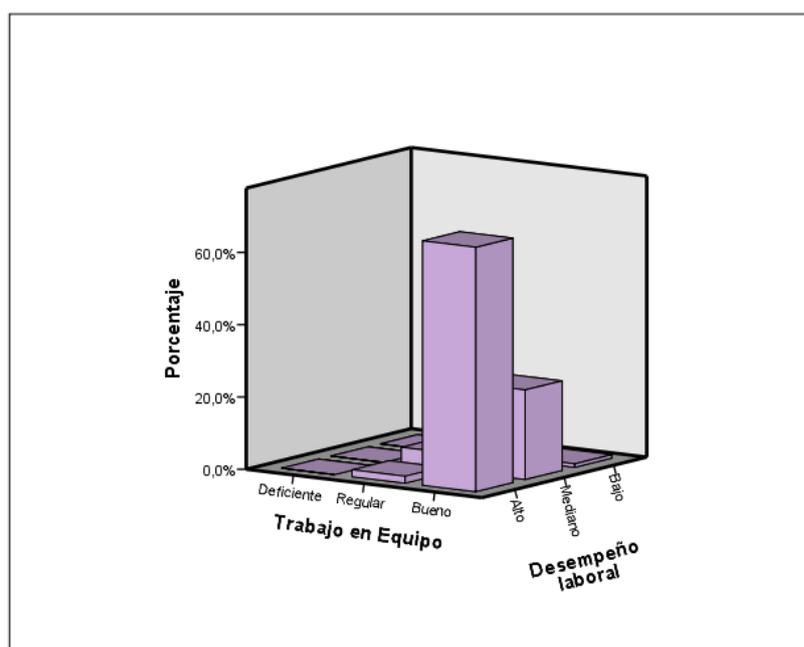
### Objetivo específico 3

Comprobar la influencia de las acciones de trabajo en equipo en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

Tabla 5. Trabajo en equipo \* Desempeño laboral

Trabajo en Equipo	Desempeño laboral			Total	Porcentaje
	Bajo	Mediano	Alto		
Deficiente	0	0	0	0	0%
Regular	0	5	2	7	7%
Buena	1	26	71	98	93%
Total	1	31	73	105	100%
Porcentaje	0%	30%	70%	100%	

Gráfico 5. Trabajo en equipo \* Desempeño laboral



Los hallazgos muestran que el trabajo en equipo y el rendimiento laboral de los servidores en el Hospital II-1 Contamana 2023, están interrelacionados, ya que la mayoría de respuestas se centra en pares alto - bueno, mediano - regular que se vinculan con las variables observadas. Del mismo modo, solo 29 respuestas obtuvieron respuestas algo contradictorias. El 93% tiene buenas habilidades de trabajo en equipo y el 7% son regulares.

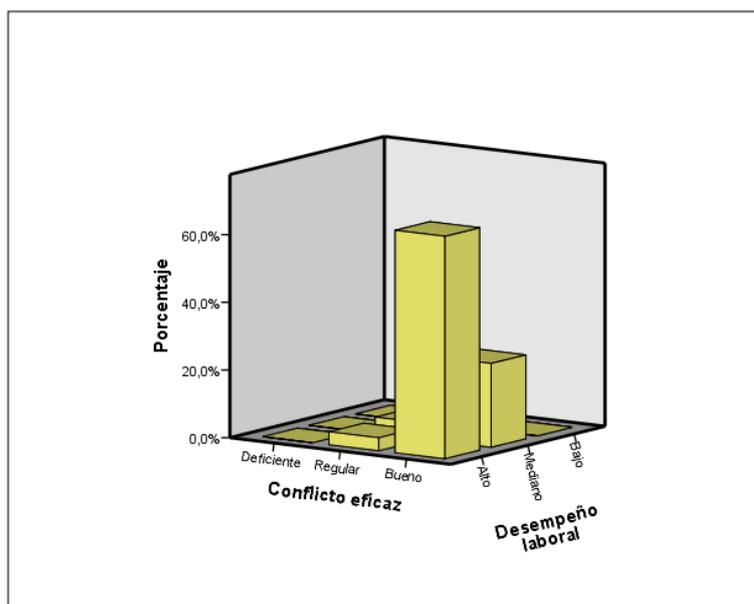
#### Objetivo específico 4

Examinar la influencia de las acciones de comunicación eficaz en equipo en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

Tabla 6. Comunicación eficaz \* Desempeño laboral

Comunicación eficaz	Desempeño laboral				Porcentaje
	Bajo	Mediano	Alto	Total	
Deficiente	0	0	0	0	0%
Regular	1	5	4	10	10%
Bueno	0	26	69	95	90%
Total	1	31	73	105	100%
Porcentaje	0%	30%	70%	100%	

Gráfico 6. Comunicación eficaz \* Desempeño laboral



Los hallazgos indican que la comunicación efectiva y el rendimiento laboral de los empleados del Hospital II-1 Contamana 2023, están íntimamente relacionados, dado que la mayoría de las respuestas se agrupan en los niveles altos – bueno, mediano – regular, que corresponden a las variables analizadas. De igual modo, solamente 31 respuestas obtuvieron respuestas algo contradictorias. El 90% tiene buena comunicación eficaz y el 10% es regular.

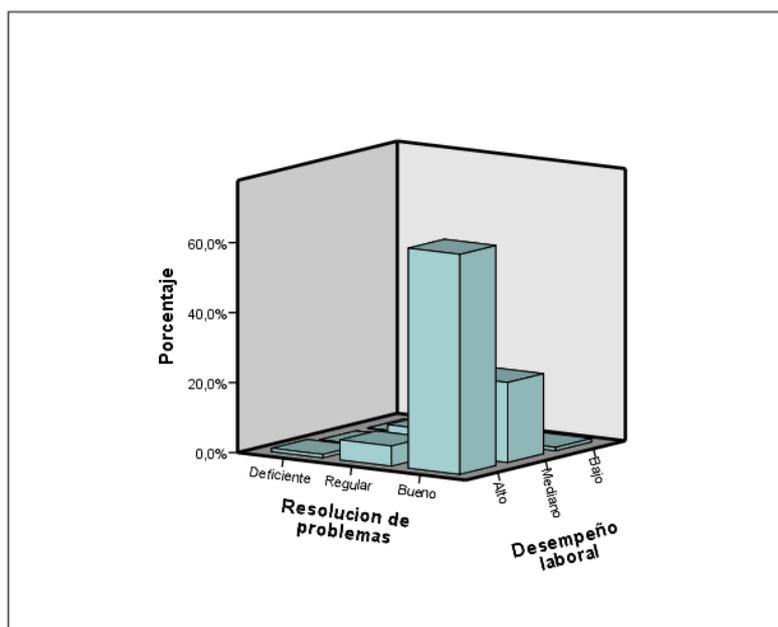
### Objetivo específico 5

Examinar la influencia de las acciones de resolución de problemas en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

Tabla 7. Resolución de problemas \* Desempeño laboral

Resolución de problemas	Desempeño laboral				Porcentaje
	Bajo	Mediano	Alto	Total	
Deficiente	0	0	1	1	1%
Regular	0	7	6	13	12%
Bueno	1	24	66	91	87%
Total	1	31	73	105	100%
Porcentaje	0%	30%	70%	100%	

Gráfico 7. Resolución de problemas \* Desempeño laboral



Los resultados muestran una relación moderada entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023, ya que la mayoría de respuestas se ubican en las categorías alto – bueno y mediano – regular de las variables analizadas. Igualmente, solo 32 respuestas resultaron algo contradictorias. El 87% tiene buenas habilidades para resolver problemas y el 12% regulares.

**Prueba de hipótesis:** para tomar la decisión sobre aceptar o rechazar  $H_0$ , se compara el valor de  $p$  con  $\alpha$ . Sí,  $p > \alpha$  = aceptar  $H_0$  y rechazar hipótesis alternativa  $H_1$ ; sí,  $p < \alpha$  = rechazar  $H_0$  y aceptar hipótesis alternativa.

### Hipótesis general

#### a) Hipótesis nula y alterna

$H_0$  = No existe influencia directa de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

$H_1$  = Existe influencia directa de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

#### b) Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

#### c) Valor de probabilidad

Tabla 8. Prueba de hipótesis general

Correlaciones				
		Habilidades blandas		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000	,549*
		Sig. (bilateral)		,000
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,549*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	105	105

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

#### d) Decisión y conclusión

Las habilidades blandas muestran una correlación positiva moderada con el rendimiento laboral, con un coeficiente de Spearman de 0,000. El valor  $p$  (sig = 0,025) es inferior a 0,05, lo que provoca el rechazo de  $H_0$  y la aceptación de  $H_1$ . Por lo tanto, hay una influencia directa de las habilidades blandas en el rendimiento laboral de los empleados públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

## Hipótesis específica 1

### a) Hipótesis nula y alterna

$H_0$  = No existe influencia directa de las acciones éticas en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

$H_1$  = Existe influencia directa de las acciones éticas en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

### b) Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

### c) Valor de probabilidad

Tabla 9. Prueba de hipótesis específico 1

Correlaciones				
		Ética		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Ética	Coefficiente de correlación	1,000	,169*
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	105	105
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,169*	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	105	105

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

### d) Decisión y conclusión

Las conductas éticas muestran una débil correlación positiva con el rendimiento laboral, con un coeficiente de Spearman de 0,008. El valor p (sig = 0,025) es inferior al nivel de significancia de 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la alternativa ( $H_1$ ). Así, hay una influencia directa de las acciones éticas en el rendimiento laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana, 2023.

## Hipótesis específica 2

### a) Hipótesis nula y alterna

$H_0$  = No existe influencia directa de las acciones de liderazgo en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

$H_1$  = Existe influencia directa de las acciones de liderazgo en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

### b) Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

### c) Valor de probabilidad

Tabla 10. Prueba de hipótesis general

Correlaciones				
		Liderazgo		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,535*
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	105	105
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,535*	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	105	105

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

### d) Decisión y conclusión

El liderazgo presenta una correlación positiva moderada con el rendimiento laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,008. El valor p (sig = 0,025) es menor que el nivel de significancia 0,05, lo que conduce al rechazo de  $H_0$  y a la aceptación de  $H_1$ . Así, hay una influencia directa del liderazgo en el rendimiento laboral de los trabajadores del Hospital II-1 Contamana, 2023.

### **Hipótesis específica 3**

#### **a) Hipótesis nula y alterna**

$H_0$  = No existe influencia directa de las acciones de trabajo en equipo en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

$H_1$  = Existe influencia directa de las acciones de trabajo en equipo en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

#### **b) Nivel de significancia $\alpha = 0.05$**

#### **c) Valor de probabilidad**

Tabla 11. Prueba de hipótesis general

Correlaciones				
		Trabajo en equipo		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,492*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,492*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

#### **d) Decisión y conclusión**

Las actividades de colaboración tienen una correlación media positiva con el rendimiento laboral, con un coeficiente de Spearman de 0,000. El p-valor (sig = 0,025) es inferior al umbral de 0,05, lo que provoca el rechazo de  $H_0$  y la aceptación de  $H_1$ . Así, hay una influencia directa de las acciones del trabajo en equipo en el rendimiento laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

## **Hipótesis específica 4**

### **a) Hipótesis nula y alterna**

$H_0$  = No existe influencia directa de las acciones de comunicación eficaz en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

$H_1$  = Existe influencia directa de las acciones de comunicación eficaz en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

### **b) Nivel de significancia $\alpha = 0.05$**

### **c) Valor de probabilidad**

Tabla 12. Prueba de hipótesis general

Correlaciones				
		Comunicación eficaz		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación eficaz	Coefficiente de correlación	1,000	,499*
		Sig. (bilateral)		,000
		N	105	105
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,499*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	105	105

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

### **d) Decisión y conclusión**

Las actividades de colaboración muestran una correlación positiva moderada con el rendimiento laboral, con un coeficiente de Spearman de 0,000. El valor p (sig = 0,025) es menor que 0,05, lo que provoca el rechazo de  $H_0$  y la aceptación de  $H_1$ . Por lo tanto, hay una influencia directa de la comunicación eficaz en el rendimiento laboral de los empleados públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

## **Hipótesis específica 5**

### **a) Hipótesis nula y alterna**

$H_0$  = No existe influencia directa de las acciones de resolución de problemas en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

$H_1$  = Existe influencia directa de las acciones de resolución de problemas en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

### **b) Nivel de significancia $\alpha = 0.05$**

### **c) Valor de probabilidad**

Tabla 13. Prueba de hipótesis general

<b>Correlaciones</b>				
			Resolución de problemas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Resolución de problemas	Coefficiente de correlación	1,000	,481*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,481*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

### **d) Decisión y conclusión**

La colaboración en la resolución de problemas muestra una débil correlación positiva con el rendimiento laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,000. El valor p (sig = 0,025) es inferior al umbral de significancia de 0,05, lo que conduce al rechazo de  $H_0$  y a la aceptación de  $H_1$ . Por lo tanto, hay una influencia directa de las acciones de solución de problemas en el rendimiento laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados del estudio son válidos internamente, ya que el método de investigación y los instrumentos de medición son adecuados o confiables, garantizan la validez de constructo, validez de juicio de expertos y la confiabilidad de Cronbach, a través de una pruebas piloto. La validez externa se puede ver limitada debido a la posible variación de los resultados entre diferentes contextos y poblaciones, influenciada por factores socioculturales y educativos., En la mayoría de los casos, los resultados obtenidos pueden generalizarse o inferirse.

El análisis realizado (Fernandez Castro, 2020), determina que hay una conexión positiva significativa entre las habilidades interpersonales y el rendimiento laboral de empleados de la Municipalidad Distrital de Independencia de Huaraz- Ancash, 2020. Los resultados de esta investigación concuerdan con nuestros hallazgos sobre la relación directa entre habilidades blandas y desempeño laboral, mostrando similitudes con los obtenidos en este estudio.

La investigación realizada (Carranza Delgado, 2021) Se llega a la conclusión de que existe una correlación significativa y positiva entre las competencias interpersonales, comúnmente conocidas como habilidades blandas, y el desempeño laboral de los trabajadores en Ferretería & Industrias Jheyson SAC, ubicada en Utcubamba, Amazonas, durante el año 2021. Los resultados obtenidos de esta investigación son un reflejo claro de los hallazgos que surgieron a partir de nuestro estudio, el cual examinó la relación positiva que existe entre las habilidades blandas y el rendimiento laboral. Estos resultados son notablemente similares a los que se han obtenido en el presente estudio, lo que sugiere una coherencia en las conclusiones alcanzadas.

Los escritores Haselberger, D., y Oberhuemer, P., Pérez, E., Cinque, M. y Capasso, F. (2010) sostiene que el desarrollo de habilidades blandas otorga a los individuos la capacidad de ajustarse y responder de manera positiva ante los diversos desafíos que se presentan tanto en su vida

profesional como en su cotidianidad. Los hallazgos obtenidos a partir del estudio realizado proporcionan una sólida evidencia que respalda la afirmación de que las habilidades blandas tienen un impacto positivo significativo en la vida laboral de los individuos. Esta conclusión está en consonancia con los resultados de esta investigación, que también destaca el efecto beneficioso que dichas habilidades ejercen sobre el rendimiento profesional de los trabajadores en diversas áreas.

El análisis realizado (Cordova Alayo, 2020) que se llevó a cabo en los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Trujillo finalizó con la aplicación del método de correlación de Spearman. Este análisis estadístico demostró la existencia de una relación positiva y significativa entre las diferentes variables que fueron objeto de estudio. En términos más concretos, se encontró que a medida que aumentan las habilidades blandas de los empleados, también se observa una mejora en su desempeño en el ámbito laboral. Los hallazgos del estudio previamente mencionado pueden ser considerados similares a aquellos que se han obtenido en la investigación actual, en lo que respecta a la influencia favorable que tienen las habilidades blandas en el rendimiento en el ámbito laboral.

## CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Las habilidades blandas son cada vez más cruciales que las habilidades duras en entornos donde la productividad se basa en una comunicación efectiva, como en grandes empresas. Un ejemplo son las personas en altos cargos o directivos, quienes no solo deben realizar actividades operativas, sino que además tienen la responsabilidad de interactuar con otros, facilitando el intercambio de ideas, identificando conflictos y resolviendo problemas.

Asimismo, sigue siendo elevado el porcentaje de empleados que no logran adaptarse o dejan el puesto durante el período de prueba, causando un impacto económico adverso en las empresas. Por eso, es fundamental reconocer las soft skills en el proceso de selección y contratación.

Con respecto al teletrabajo, las habilidades blandas son tan cruciales como las técnicas. Por ejemplo, compartir ideas y colaborar en equipo son habilidades que en un entorno virtual son más complicadas de desarrollar y promover dentro de los grupos. Las habilidades blandas son esenciales para el éxito en cualquier entorno laboral. A diferencia de las competencias técnicas, que se enfocan en saberes concretos, las habilidades interpersonales son transferibles y útiles en múltiples contextos. La comunicación efectiva y clara es crucial para expresar ideas, resolver problemas y promover un ambiente laboral saludable. Asimismo, trabajar en equipo facilita el uso de diversas habilidades y experiencias para alcanzar metas compartidas eficazmente.

La formación en habilidades blandas que se propone incluye: a) talleres y cursos enfocados en comunicación efectiva, b) desarrollo personalizado mediante programas de coaching y mentoría. c) promover una cultura de feedback positivo y constructivo para el desarrollo profesional. d) fomentar el uso práctico de las competencias adquiridas en proyectos y actividades reales, e) evaluar el avance y efecto de la capacitación en habilidades interpersonales mediante evaluaciones periódicas y seguimiento constante.

## CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

- a) Al examinar las variables de forma univariada, se determina que el 90% de las habilidades blandas de los funcionarios del Hospital II-1 Contamana 2023, se consideran y evalúan como buenas, y un 10% como regulares. En cuanto al desempeño laboral de los servidores públicos encuestados, se registró un 70% de calificación alta y un 30% media.
- b) Se verificó que las habilidades blandas influyen directamente en el rendimiento laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana, durante 2023, evaluando la hipótesis general con Rho Spearman al 95% de confianza. En síntesis, a más habilidades blandas tienen los empleados, mayor es la probabilidad de un alto rendimiento laboral.
- c) Tras evaluar la primera hipótesis específica con el test Rho Spearman al 95% de confianza, se demostró que las acciones éticas tienen una influencia directa-débil en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital II-1, Contamana 2023.
- d) Tras evaluar la segunda hipótesis específica con el test Rho Spearman al 95% de confianza, se demostró que las acciones de liderazgo impactan de forma directa-moderada en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital II-1, Contamana 2023.
- e) Luego de evaluar la tercera hipótesis específica con el test Rho Spearman al 95% de confianza, se demostró que las acciones de trabajo en equipo afectan de manera directa-moderada el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital II-1, Contamana 2023.
- f) Tras evaluar la cuarta hipótesis específica con el test Rho Spearman al 95% de confianza, se verificó que las acciones de comunicación eficaz afectan de forma directa-moderada el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital II-1, Contamana 2023.

- g) Tras evaluar la quinta hipótesis específica con el test Rho Spearman al 95% de confianza, se demostró que las acciones de resolución de problemas afectan de forma directa-debil el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital II-1, Contamana 2023.
- h) Este estudio no logró abordar el problema del ausentismo o la rotación de personal, ni su impacto en el desempeño laboral, así como los factores que afectan el desarrollo de habilidades blandas.

## **CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los empleadores desarrollar y promover las habilidades interpersonales, pues son vitales para el logro laboral y para crear relaciones efectivas con compañeros, clientes y otros integrantes del equipo. Asimismo, pueden fortalecer las habilidades de liderazgo y la capacidad para manejar situaciones de alta presión o estrés.

Se sugiere a los servidores públicos desarrollar habilidades blandas, que son cruciales, porque su rol demanda la capacidad trabajar bajo presión, con buena disposición, vocación de servicio, alto valor ético y honestidad, además de ser responsable, eficiente y tener capacidad para trabajar en equipo, entre otras., con el propósito de servir de manera ágil al ciudadano.

Se recomienda a los servidores públicos desarrollar las habilidades como la comunicación, el trabajo en equipo y el pensamiento crítico que son esenciales para el desarrollo profesional. Mejorando estas habilidades, pueden afrontar con éxito entornos laborales complicados y sobresalir entre tus colegas y otros expertos.

Se sugiere a los padres que la educación completa de los niños trasciende lo académico. Las habilidades blandas son fundamentales para abordar los retos actuales, proporcionando las herramientas necesarias como la empatía, el pensamiento crítico y la comunicación efectiva, entre otras. Ayuda a los niños a comprender y gestionar sus emociones, así como a empatizar con los sentimientos de los demás.

Se sugiere a la comunidad académica utilizar los resultados, para que puedan explicar el comportamiento organizacional de los servidores públicos o empleados del sector privado, con el propósito de comprender el manejo de emociones, sentimientos y pensamientos, y como pueden influir en rendimiento laboral esperado.

## CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional: un enfoque aplicado*. Mexico: Cengage Learning.
- Aguinis, H., & Edwards, J. R. (s.f.). Methodological wishes for the next decade and how to make wishes come true. *Journal of Management Studies*, 51(1), 143-174.
- Alles, M. (2009). *Desempeño por competencias Evaluación de 360*. Buenos aires: Granica.
- Benavides Almeida, P. (2017). The Talent Formula. *Fundación Universidad de Palermo Graduate School of Business*, 16.
- Borman, W., & Motowildlo, S. (1993). Expanding the criterion domain to include element of contextual performance requirements. 6, 1-21.
- Campbell, J. P. (s.f.). A Theory of Performance. In N. Schmitt y W. Borman (Eds.). *Personnel selection in organization*, 43, 5, 33-70.
- Campell, J., McCloy, R., & Oswald, F. (1996). A Theory of Performance. In N. Schmitt y W. Borman. *Personnel selection in organization*, 5(43), 33-70.
- Carranza Delgado, J. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson S.A.C, 2021*. Tesis para optar título profesional, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Facultad de ciencias económicas y administrativa, Chachapoyas.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. Mexico, México:: McGraw-Hill.
- Cordova Alayo, F. J. (2020). *habilidades blandas y su relación con el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional de Trujillo*. Tesis para optar grado de Maestro, Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Postgrado, Trujillo.
- Fernandez Castro, J. L. (2020). *Habilidades Blandas y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz Ancash - 2020*. Tesis para optar título profesional, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, Huaraz.
- Gavini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. Argentina: UAI Editorial. Obtenido de <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Geraldo, I., Soria, J., Rosello, M., & Buendia, K. (2020). *Modelo factorial en la motivación laboral y desempeño docente Caso: Institución*

*Educativa Emblematica Isabel la Catolica, Lima-Peru.* Lima, Peru:  
Apuntes Universitarios.

- Jaen, D. (2010). *Predicciòn del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivaciòn, personalidad y percepciòn de factores psicosociales.* (U. C. Madrid, Ed.) Madrid, España.
- koopmans , L., Bernaards, C., Hildebrants, V., & Van Der Beek, A. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331-337.
- Murphy, K. (1990). Job performance and productivity. *Psychology in organizations: Integrating science and practice*, 157-176.
- Poropat, P. M. (2002). New Models of work Performance and Their Implications for Employment Relations. *Employe Performance and Well Being*, 1-11.
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The value of common perspectives in self reported appraisals: You get what you ask for. *Organizational Reserach Methods*, 11(1), 148-159.
- Vallejos Carrasco, A. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana Norte SAC, Filial Chiclayo.* Tesis para optar titulo profesional, Universidad Catolica Santo toribio Mogrovejo, Facultad de ciencias empresariales, Chiclayo.
- Varela, O. E., & Landis, R. S. (2010). A General Structure of Job Performance: Evidence from two Studies. *Journal of Businesss and Psychology*, 25(4), 625-638.
- Viswesvaran, C., & Ones, D. (1996). Comparative analysis of the reliability of job performance rating. *Journal of Applied Psychology*, 81(5), 557-574.

## **ANEXOS**

# 1. Estadística complementaria

## Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades blandas	,1290	105	,001	,919	105	0,000
Desempeño laboral	,099	105	,013	,971	105	0,022

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Variable: Habilidades blandas

### Análisis de confiabilidad:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	50

### Análisis de validez

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,433
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	5475,799
	gl	1225
	Sig.	,000

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
p1	1.000	.796
p2	1.000	.794
p3	1.000	.819
p4	1.000	.764
p5	1.000	.812
p6	1.000	.789
p7	1.000	.823
p8	1.000	.820
p9	1.000	.821
p10	1.000	.810
p11	1.000	.838
p12	1.000	.875
p13	1.000	.803
p14	1.000	.768
p15	1.000	.844
p16	1.000	.891
p17	1.000	.851
p18	1.000	.794
p19	1.000	.884
p20	1.000	.842
p21	1.000	.774
p22	1.000	.792
p23	1.000	.853
p24	1.000	.866

p25	1.000	.787
p26	1.000	.881
p27	1.000	.860
p28	1.000	.844
p29	1.000	.738
p30	1.000	.825
p31	1.000	.803
p32	1.000	.837
p33	1.000	.809
p34	1.000	.653
p35	1.000	.718
p36	1.000	.792
p37	1.000	.830
p38	1.000	.810
p39	1.000	.847
p40	1.000	.722
p41	1.000	.801
p42	1.000	.833
p43	1.000	.715
p44	1.000	.848
p45	1.000	.754
p46	1.000	.738
p47	1.000	.806
p48	1.000	.839
p49	1.000	.857
p50	1.000	.868

Varianza total explicada						
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	16.217	32.434	32.434	16.217	32.434	32.434
2	3.720	7.440	39.874	3.720	7.440	39.874
3	2.927	5.854	45.729	2.927	5.854	45.729
4	2.362	4.725	50.453	2.362	4.725	50.453
5	2.305	4.611	55.064	2.305	4.611	55.064
6	2.188	4.376	59.440	2.188	4.376	59.440
7	1.833	3.666	63.106	1.833	3.666	63.106
8	1.616	3.232	66.338	1.616	3.232	66.338
9	1.499	2.998	69.336	1.499	2.998	69.336
10	1.474	2.948	72.285	1.474	2.948	72.285
11	1.259	2.517	74.802	1.259	2.517	74.802
12	1.075	2.151	76.953	1.075	2.151	76.953
13	1.052	2.104	79.057	1.052	2.104	79.057
14	1.012	2.023	81.080	1.012	2.023	81.080
15	.972	1.944	83.024			
16	.907	1.815	84.839			
17	.834	1.669	86.507			
18	.627	1.253	87.760			
19	.591	1.182	88.942			
20	.536	1.073	90.015			
21	.493	.986	91.001			
22	.455	.909	91.910			
23	.441	.882	92.792			
24	.401	.801	93.593			
25	.384	.768	94.360			
26	.330	.659	95.019			
27	.314	.629	95.648			
28	.283	.566	96.214			
29	.231	.462	96.676			
30	.201	.401	97.078			
31	.196	.393	97.471			
32	.166	.332	97.802			
33	.160	.320	98.122			

34	.152	.303	98.425		
35	.127	.255	98.680		
36	.113	.226	98.906		
37	.102	.205	99.111		
38	.077	.154	99.265		
39	.067	.134	99.399		
40	.064	.129	99.528		
41	.057	.114	99.642		
42	.046	.092	99.734		
43	.043	.086	99.819		
44	.026	.052	99.871		
45	.020	.040	99.912		
46	.017	.035	99.946		
47	.012	.023	99.970		
48	.009	.018	99.988		
49	.005	.009	99.998		
50	.001	.002	100.000		
Método de extracción: análisis de componentes principales.					

## Variable: Desempeño laboral

### Análisis de confiabilidad:

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.925	20

### Análisis de validez

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.774
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1629,367
	gl	190
	Sig.	.000

#### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8.868	44.339	44.339	4.017	20.087	20.087
2	2.278	11.392	55.731	3.672	18.359	38.446
3	1.414	7.070	62.801	3.090	15.452	53.898
4	1.135	5.674	68.475	2.915	14.577	68.475
5	.990	4.950	73.425			
6	.876	4.382	77.807			
7	.761	3.804	81.610			
8	.672	3.358	84.968			
9	.568	2.840	87.808			
10	.458	2.289	90.098			
11	.434	2.168	92.265			
12	.324	1.621	93.886			
13	.273	1.364	95.250			
14	.256	1.282	96.532			
15	.215	1.074	97.607			
16	.131	.655	98.261			
17	.113	.563	98.824			
18	.104	.521	99.345			
19	.087	.434	99.779			
20	.044	.221	100.000			
Método de extracción: análisis de componentes principales.						

<b>Comunalidades</b>		
	Inicial	Extracción
p70	1.000	.609
p51	1.000	.724
p52	1.000	.525
p53	1.000	.824
p54	1.000	.655
p55	1.000	.741
p56	1.000	.574
p57	1.000	.644
p58	1.000	.583
p59	1.000	.691
p60	1.000	.590
p61	1.000	.624
p62	1.000	.588
p63	1.000	.731
p64	1.000	.842
p65	1.000	.632
p66	1.000	.792
p67	1.000	.722
p68	1.000	.811
p69	1.000	.794
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

## 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS HABILIDADES BLANDAS

**Instrucciones:** Por favor, responda a cada una de las afirmaciones siguientes indicando su grado de frecuencia, es decir, hasta qué punto actúa por cada afirmación, que le describan mejor. Marque con una x el número que más fielmente refleje su actuar, de acuerdo con la siguiente clave:

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

Sexo: M ( ) F ( )

Edad: .....

	ítems	1	2	3	4	5
	<b>Ética</b>					
1	Acepto mis errores cuando estoy equivocado					
2	Mis acciones son coherentes con mis valores					
3	Mis argumentos se basan en mis propios valores					
4	Cumplo con mis compromisos					
5	Actuó con transparencia					
6	Culpo a los demás de mis errores					
7	Me gana la confianza de los demás por ser leal					
8	Me dejo llevar por comentarios ajenos					
9	Cumplo con las normas establecidas					
10	Me disgusta cumplir con las normas establecidas					
	<b>Liderazgo</b>					
11	Aporto soluciones para dirigir a mi equipo					
12	Propongo estrategias al equipo para resolver dificultades					
13	Aprovecho las habilidades de mi grupo para sobresalir de los obstáculos					
14	Me gusta tomar la iniciativa para emprender acciones					
15	Creo en un sentimiento de seguridad a mi equipo de trabajo					
16	Transmito confianza a mis compañeros					
17	Facilito la participación entre mi grupo de trabajo					
18	Fomento la motivación en las personas para crear un ambiente de competencia amigable					
19	Estímulo a los integrantes de mi equipo del equipo para la consecución de metas					
20	Entreno los restos con buena predisposición					
	<b>Trabajo en equipo</b>					
21	Resalto las fortalezas de mi equipo					
22	Potencializo las habilidades de mi equipo					
23	Me siento valorado cuando trabajo en equipo					
24	Promuevo la unión en mi entorno de trabajo					
25	Mis compañeros se sienten a gusto trabajando conmigo					
26	Me siento cómodo trabajando en equipo					
27	Soy tolerante con las ideas de mis compañeros					
28	Aporto ideas en beneficio del equipo					
29	Acepto los acuerdos establecidos por mi equipo					

30	Me gusta trabajar en equipo						
	<b>Comunicación eficaz</b>						
31	Expongo mis ideas en forma clara						
32	Al comunicarme procuro expresar mis sentimientos						
33	Doy mi opinión en un momento oportuno						
34	Expreso mi opinión y punto de vista ante mis compañeros						
35	Cuando me expreso todos logran comprenderme						
36	Me agrada escuchar a los demás						
37	Me concentro en lo dice el compañero						
38	Me esfuerzo por comprender las necesidades de los demás						
39	Soy capaz de percibir el estado de ánimo de las personas						
40	Demuestro comprender las opiniones de mis compañeros						
	<b>Resolución de problemas</b>						
41	Me aseguro de haber encontrado la causa del problema realizando preguntas						
42	Percibo rápidamente la causa del problema						
43	Evito solucionar problemas por la demanda de tiempo						
44	Intento resolver problemas antes que se agranden						
45	Frente a situaciones de adversidad busco alternativas de solución						
46	Analizo los problemas antes de dar una respuesta						
47	Busco información acerca del problema						
48	Aplico alternativas de solución mediante mis posibles alternativas al problema						
49	Confío en mis decisiones para generar soluciones						
50	Al solucionar un problema analizo si la situación mejoro						

### 3. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivo de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio y proceso	Instrumento de recolección
Las habilidades blandas el desempeño laboral de los servidores públicos en la Hospital II-1 Contamana 2023.	<p><b>Problema general</b> ¿Cómo influye las habilidades blandas el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿Cómo influye las acciones éticas en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023?</p> <p>b) ¿Cómo influye las acciones de liderazgo en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023?</p> <p>c) ¿Cómo influye las acciones de trabajo en equipo en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023?</p> <p>d) ¿Cómo influye las acciones de comunicación eficaz en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023?</p> <p>e) ¿Cómo influye las acciones de resolución de problemas en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Explicar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.</p> <p><b>Objetivo específicos</b></p> <p>a) Demostrar la influencia de las acciones éticas en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.</p> <p>b) Verificar la influencia de las acciones de liderazgo en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.</p> <p>c) Comprobar la influencia de las acciones de trabajo en equipo en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.</p> <p>d) Examinar la influencia de las acciones de comunicación eficaz en equipo en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.</p> <p>e) Examinar la influencia de las acciones de resolución de problemas en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe influencia directa de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Hospital II-1 Contamana 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) Existe influencia de las acciones éticas en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital II-1 Contamana 2023.</p> <p>b) Existe influencia de las acciones de liderazgo en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital II-1 Contamana 2023.</p> <p>c) Existe influencia de las acciones de trabajo en equipo en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital II-1 Contamana 2023.</p> <p>d) Existe influencia de las acciones de comunicación eficaz en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital II-1 Contamana 2023.</p> <p>e) Existe influencia de las acciones de resolución de problemas en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital II-1 Contamana 2023.</p>	<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental, transversal correlacional-causal</p> <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Básica, explicativo y cuantitativo</p>	<p><b>Población finita:</b> 105</p> <p>Muestra censal: 105</p> <p><b>Muestreo probabilístico:</b> Muestreo estratificado</p> <p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos:</b></p> <p>Encuesta y cuestionario</p> <p><b>Método de análisis:</b></p> <p>Estadística descriptiva, inferencial y prueba de hipótesis de Rho Shperaman</p>	<p>Cuestionario. Variable independiente Escala Likert de frecuencia Nunca Rara vez A veces A menudo Frecuentement e</p> <p>Baremo: Bueno Regular Malo</p>

#### 4. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Items	Instrumento
Habilidades blandas	Jones y George (2006, p457) "son las fuerzas psicológicas que determinan la dirección del comportamiento de una persona en la organización, así como también el esfuerzo que realiza el individuo y el nivel de persistencia de una persona frente a los obstáculos".	Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 50 items para medir las siguientes dimensiones: ética, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación eficaz y resolución de problemas	Ética	50	Cuestionario: <b>Escala Likert:</b> Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca <b>Baremo:</b> Buena Regular Malo
			liderazgo		
			Trabajo en equipo		
			Comunicación eficaz		
			Solución de problemas		
Desempeño laboral	Alles (2003), "se refiere al comportamiento requerido en una posición o puesto de trabajo para tener éxito. Son características subyacentes de un individuo relacionadas con la efectividad que se espera tendrá. Se fijan en conjunto, por área y por posición".	Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 20 items para medir las dimensiones: calidad, Liderazgo, organización, iniciativa, orientación a resultados y relaciones interpersonales.	Orientación a resultados	20	Cuestionario: <b>Escala Likert:</b> Muy alto Alto Moderado Bajo Muy bajo <b>Baremo:</b> Excelente Muy bueno Bueno Regular No aceptable
			Calidad		
			Relaciones interpersonales		
			Iniciativa		
			Trabajo en equipo		
			Organización		

## 5. FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

### INSTRUCCIONES

1. En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación.- Marque con una X el número que refleja su opinión
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
4. Recuerde que en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.

Muy bajo : 1 ---Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable.  
 Bajo : 2 ---Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular.  
 Moderado : 3 ---Promedio.- Rendimiento laboral bueno.  
 Alto : 4 ---Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno.  
 Muy Alto : 5 ---Superior.- Rendimiento laboral excelente.

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE- RADO	ALTO	MUY ALTO
	1	2	3	4	5
<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>					
Termina su trabajo oportunamente					
Cumple con las tareas que se le encomienda					
Realiza un volumen adecuado de trabajo					
<b>CALIDAD</b>					
No comete errores en el trabajo					
Hace uso racional de los recursos					
No Requiere de supervisión frecuente					
Se muestra profesional en el trabajo					
Se muestra respetuoso y amable en el trato					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros					
Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.					
Evita los conflictos dentro del trabajo					
<b>INICIATIVA</b>					
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
Se muestra asequible al cambio					
Se anticipa a las dificultades					
Tiene gran capacidad para resolver problemas					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
Muestra aptitud para integrarse al equipo					
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
Planifica sus actividades					
Hace uso de indicadores					
Se preocupa por alcanzar las metas					

Muchas gracias

## 6. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO:

**Título del Proyecto:**

**Investigador Principal:**

Yo,

---

(Nombre y apellidos en MAYÚSCULAS)

Declaro que:

- He leído la hoja de información que me han facilitado.
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- He recibido información adecuada y suficiente por el investigador abajo indicado sobre:
  - Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
  - Los beneficios e inconvenientes del proceso.
  - Que mi participación es voluntaria y altruista
  - El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
  - Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y sin que ello afecte a mi atención médica) y solicitar la eliminación de mis datos personales.
  - Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

**CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO**

**SÍ                      NO**

**(marcar lo que corresponda)**

**Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:**

Fecha .....

Firma.....

Nombre investigador .....

Firma del investigador.....