



Universidad
Norbert Wiener

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA DE GESTIÓN EN SALUD**

Tesis

Habilidades blandas y desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital

Víctor Larco Herrera Magdalena del Mar 2025

**Para optar el Grado Académico de
Maestro de Gestión en Salud**

Presentado por:

Autor: Casariego de la Cruz, James Pawnsner

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0505-0707>

Asesora: Mg. Aranda Guillen, Reyna Elvira Martina

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1894-8900>

Lima – Perú

2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, James Pawnsner Casariego de la Cruz Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que la tesis " Habilidades blandas y Desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera Magdalena del Mar 2025" Asesorado por el docente: Mg Aranda Guillen Reyna Elvira Martina Con DNI 31676134 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0003-1894-8900> tiene un índice de similitud de 13 (Trece)% con código oid: 14912:597850044 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

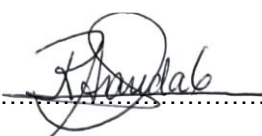
1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido (mayor a 20%), tanto general como por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento. Procedo a detallar y justificar del mismo:



 Firma de autor 1
 James Pawnsner Casariego De La Cruz
 DNI:80448593

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



 Firma
 Mg Aranda Guillen Reyna Elvira Martina
 DNI: 31676134

Lima, 25 de Julio de 2026.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a la memoria de mi madre, cuyo amor y ejemplo orientan mi vida; a mi esposa, Pilar Espinoza Castro, por su apoyo incondicional y fortaleza; y a mi hijo, Pawnsner Junior Casariego Espinoza, inspiración permanente. Este logro es de ustedes, fundamento de mi perseverancia.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la fortaleza y constancia para culminar esta etapa. A la memoria de mi madre, por sus valores y ejemplo; a mi esposa, Pilar Espinoza Castro, por su apoyo incondicional; a mi hijo, Pawnsner Junior Casariego Espinoza, por su inspiración; y a docentes y asesores, por su valiosa orientación académica.

ÍNDICE

Dedicatoria	1
Agradecimiento	2
ÍNDICE	3
Resumen	5
Abstract	6
Introducción	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	9
1.1. Planteamiento del problema	9
1.2. Formulación del problema	11
1.2.1. Problema general	11
1.2.2. Problemas específicos	11
1.3. Objetivos de la investigación	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4. Justificación de la investigación	12
1.5. Limitaciones de la investigación	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.2. Bases teóricas	19
2.3. Formulación de hipótesis	26
2.3.1. Hipótesis general	26
2.3.2. Hipótesis específicas	26
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	27
3.1. Método de la investigación	27
3.2. Enfoque de la investigación	27

3.3.	Tipo de investigación	27
3.4.	Diseño de la investigación	28
3.5.	Población, muestra y muestreo	28
3.6.	Variábles y operacionalización	29
3.7.	Técnicas e instrumentos	31
3.7.1.	Técnica	31
3.7.2.	Descripción de instrumentos	31
3.7.3.	Validación	32
3.7.4.	Confiabilidad	32
3.8.	Procesamiento y análisis de datos	33
3.9.	Aspectos éticos	33
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		34
4.1.	Resultados	34
4.1.3.	Discusión de resultados	42
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		46
5.1.	Conclusiones	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		49
ANEXOS		55
Anexo 1: Matriz de consistencia		
Anexo 2: instrumento		
Anexo 3: Validez del instrumento		
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento		
Anexo 5: Formato de consentimiento informado		
Anexo 6: Aprobación del comité de Ética		
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.		
Anexo 8: Reporte de similitud de turnitin		

Resumen

Administrar el talento humano del ámbito hospitalario requiere no solo de capacidades técnicas, sino también de habilidades blandas que contribuyan a un desempeño laboral apropiado. En este marco, esta investigación tiene como objetivo establecer la relación entre habilidades blandas y rendimiento profesional de trabajadores de farmacia en el Hospital Víctor Larco Herrera. La metodología fue de enfoque cuantitativo e hizo uso del método hipotético-deductivo, diseño no experimental de tipo aplicada y transversal con alcance correlacional. La población fue de tipo censal, siendo la población muestral de 80 trabajadores del área de farmacia. A través de un cuestionario estructurado con 31 ítems se realizó la recolección de datos, validado por expertos y con una confiabilidad apropiada (alfa de Cronbach). El coeficiente rho de Spearman fue utilizado para realizar el análisis, empleando la estadística inferencial. Se encontró relación positiva, de magnitud moderada y con significancia estadística entre rendimiento laboral y habilidades blandas, subrayando la proactividad como el aspecto con mayor relación ($\rho = 0,000$). Se llegó a la conclusión que las habilidades blandas se relacionan significativamente con el rendimiento laboral en el personal de farmacia.

Palabras clave: Habilidades blandas; desempeño laboral; personal de farmacia.

Abstract

Human talent management in the hospital sector requires not only technical skills but also soft skills that contribute to appropriate job performance. Within this framework, the objective of this research was to establish the relationship between soft skills and the professional performance of pharmacy staff at the Víctor Larco Herrera Hospital. The methodology employed a quantitative approach, using the hypothetico-deductive method. This was an applied, non-experimental, and cross-sectional study with a correlational scope. The population was a census, with the sample consisting of 80 pharmacy staff members. Data was collected using a structured questionnaire with 31 items, validated by experts and demonstrating appropriate reliability (Cronbach's alpha). Spearman's rho coefficient was used for the analysis, employing inferential statistics. A positive, moderate, and statistically significant relationship was found between job performance and soft skills ($\rho = 0.575$; $p < 0.001$), with proactivity showing the strongest correlation ($\rho = 0.626$). It was concluded that soft skills have a significant relationship with the job performance of pharmacy staff.

Keywords: Soft skills; job performance; pharmacy staff; hospital management; health services.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis aborda el estudio de la relación de dos variables, la independiente: habilidades blandas y la dependiente: desempeño laboral en el entorno de la farmacia hospitalaria donde labora el personal del Hospital Víctor Larco Herrera, considerando la creciente relevancia que han adquirido las competencias socioemocionales en los entornos hospitalarios, en un contexto caracterizado por la complejidad de los procesos asistenciales y la necesidad de brindar una atención segura y de calidad, las habilidades relacionadas con la adaptabilidad, la comunicación efectiva, la autoconfianza, la resolución de problemas y la proactividad se constituyen en elementos relevantes para un adecuado desempeño de los trabajadores.

En el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema, en el que se destaca la necesidad de comprender la relación existente entre las variables de estudio en el ámbito de la farmacia hospitalaria. De la misma manera se expresan los objetivos de la investigación y la justificación teórica, práctica y metodológica que sustenta su ejecución.

El capítulo dos está referido al marco teórico y conceptual, en el que se desarrollan los fundamentos referidos a las variables en estudio, sustentados en la teoría de la inteligencia

emocional y del comportamiento organizacional, además de antecedentes internacionales y nacionales que contribuyen a la comprensión del problema investigado.

El tercer capítulo describe los aspectos metodológicos empleados en la investigación que incluye el enfoque, diseño y tipo de investigación, así como la población, muestra y procedimientos de muestreo. También se detallan las técnicas e instrumentos de recolección de datos que fueron sometidos a procesos de validación y evaluación de confiabilidad, obteniendo en ambos casos resultados satisfactorios para su aplicación.

El cuarto capítulo presenta los resultados de la investigación, a través de la descripción y análisis de los hallazgos obtenidos, en los cuales se evidencian relaciones positivas y significativas entre las variables estudiadas y sus dimensiones.

Finalmente; el capítulo quinto expone las conclusiones derivadas de los resultados alcanzado y formula las recomendaciones orientadas a contribuir al fortalecimiento de las competencias y al mejoramiento del desempeño laboral del personal de farmacia en el contexto institucional de estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En los servicios de salud actuales, el desempeño laboral del personal depende no solo de los conocimientos técnicos y científicos propios de cada profesión, sino también de un conjunto de competencias interpersonales que permiten una efectiva comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas y conflictos, adaptabilidad a situaciones complejas y la atención centrada en las personas para dar respuesta a los requerimientos del área de trabajo. Estas competencias que son conocidas como habilidades blandas en el transcurrir del tiempo han adquirido una relevancia creciente en razón de los nuevos modelos de atención de salud que se orientan con mayor énfasis a la seguridad del paciente, la humanización de la atención y la entrega de prestaciones de calidad, teniendo en cuenta que la interrelación entre prestadores y usuarios se hace cada vez más dinámica y participativa; sin embargo aun en algunos establecimientos se mantiene la orientación predominantemente orientada a la técnica del trabajo rutinario, dejando en plano secundario fortalecer estas habilidades no solo para mejorar la productividad, sino

también para que se vea reflejada en la satisfacción del usuario y el rendimiento de la organización (1).

Diversas investigaciones a nivel internacional, evidenciaron la contribución significativa que tiene las competencias referidas a las habilidades blandas al desempeño laboral en personal que brinda atención de salud, lo cual ha favorecido la coordinación entre profesionales, la eficiencia de los procesos de atención y por consecuencia la satisfacción de los usuarios, basándose para ello en las regulaciones normativas, avances tecnológicos y atención más centrada en el paciente, el fomentar la empatía, la comunicación y trabajo en equipo, convirtiéndose en una prioridad para el sector salud. De esta manera, competencias como la comunicación efectiva, la escucha activa, lenguaje corporal adecuado y el trabajo colaborativo son identificados como aspectos fortalecedores para el cumplimiento de las funciones que se reflejan en los resultados institucionales. (2-5).

En el contexto del Perú, diversos estudios muestran que existe necesidad de desarrollar estas competencias, por lo que las oportunidades de mejora en el personal de salud, son aún un desafío continuo; sin embargo una proporción importante de trabajadores manifiesta poseer habilidades blandas adecuadas, persisten los niveles insuficientes de las mismas en los procesos de comunicación interpersonal, la capacidad adaptativa, el liderazgo y el trabajo en equipo que son elementos que influyen de manera directa en el desempeño laboral y en la calidad de las prestaciones de salud entregadas. (7)

Esta compleja situación, adquiere especial importancia en los servicios de farmacia hospitalaria como en el hospital Víctor Larco Herrera, donde el personal realiza actividades que demanda una especial precisión técnica, responsabilidad profesional y

permanente interacción con los usuarios, familiares y otros trabajadores, toda vez que además de la gestión y dispensación de los medicamentos, participan en el proceso de orientación farmacéutica, coordinación interdisciplinaria y actividades relacionadas a la seguridad del paciente; siendo que en este contexto las habilidades blandas se constituye en una parte complementaria e indispensable para el cumplimiento de sus funciones (8-10).

Específicamente no se dispone de evidencia suficiente en el hospital que muestre la asociación entre las variables de estudio en el personal de farmacia, lo cual limita la generación de estrategias que fortalezcan las competencias y contribuyan a la optimización de su rendimiento, la calidad en la entrega de prestaciones sanitarias y la mejora institucional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación tiene las habilidades blandas con el desempeño laboral del personal de farmacia en el Hospital Víctor Larco Herrera en Magdalena del Mar 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación evidencia la adaptabilidad del personal con su desempeño laboral en la farmacia del Hospital?
- b) ¿Qué relación tiene la autoconfianza con el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital?
- c) ¿Qué relación existirá entre la comunicación efectiva con el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital?

- d) ¿Cuál es la relación existente entre la capacidad de resolución de problemas y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital?
- e) ¿Cuál es la relación existente de la proactividad con el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar la relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera.
- b) Establecer la relación entre la autoconfianza y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera.
- c) Describir la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera.
- d) Identificar la relación entre la capacidad de resolución de problemas y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera.
- e) Describir la relación entre la proactividad y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica

Este estudio de investigación basa su justificación en la contribución a la ampliación del conocimiento sobre las habilidades blandas que tiene el personal de farmacia con su desempeño laboral en el entorno hospitalario de un hospital de atención psiquiátrica. Si bien las variables se estudiaron en diversos contextos institucionales en salud, existe una evidencia específica aun limitada sobre el comportamiento del personal de farmacia en ambientes hospitalarios peruanos, razón por la cual que los hallazgos permitirán fortalecer el sustento conceptual vinculado con el talento humano en salud y aportará mayor evidencia empírica que conduzca a una mejora en la comprensión de la influencia de las competencias interpersonales en el desempeño de este tipo de trabajadores en una farmacia hospitalaria.

Justificación metodológica

Desde un punto de vista metodológico, el estudio se justifica por la generación de evidencia a través de la aplicación de procedimientos científicos sistemáticos que permite medir y comparar las variables de estudio, haciendo uso de instrumentos validados y confiables que han permitido la obtención y el análisis de datos; constituyéndose en una referencia para el estudio de competencias profesionales y el desempeño laboral a nivel de los establecimientos hospitalarios, contribuyendo de este modo al desarrollo de futuras investigaciones en contextos similares o diferenciados en el ámbito asistencial.

Justificación práctica

Desde la perspectiva práctica, los hallazgos obtenidos del estudio serán de utilidad en la toma de decisiones vinculadas a la gestión del talento humano en los servicios de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera, toda vez que el conocimiento temático sobre las variables permitirá identificar oportunidades de mejora en competencias comunicacionales, el trabajo en equipo, la empatía, la adaptación al cambio y la resolución

de problemas; siendo que los hallazgos servirán de base para diseñar estrategias de capacitación, fortalecimiento de competencias y mejora del desempeño del personal, con lo que se podrá contribuir a la optimización de la calidad de prestaciones y la satisfacción que se logra en los pacientes en el servicio de farmacia hospitalaria.

1.5. Limitaciones de la investigación

La principal limitación del estudio corresponde a las características y el tamaño de la población de estudio, que estuvo constituida por 80 trabajadores del servicio de farmacia del hospital donde se realizó el estudio (solo una), lo cual limita la capacidad de generalizar los hallazgos a poblaciones con contextos similares o diferentes. En consecuencia, los resultados solo pueden ser interpretados considerando las particularidades propias de la institución donde se ha desarrollado el estudio.

Una restricción interpretativa del estudio esta referida al diseño correlacional de corte transversal con el que se ha desarrollado la investigación, toda vez que los resultados no permiten establecer relaciones de causalidad entre las variables estudiadas

En el contexto de la colecta de datos mediante un cuestionario de auto aplicación, las respuestas podrían haber estado influenciadas por la memoria o la percepción subjetiva de la población de estudio y un sesgo de deseabilidad social, sobre todo porque fue suministrada dentro del hospital, donde alguno de los participantes pudo haber modificado sus respuestas por temor a posibles repercusiones laborales, aun así se hayan dado las garantías de confidencialidad y anonimato explicitas en el instrumento.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacional

Tamsah et al., (11) en Indonesia, plantearon en su estudio, determinar la efectividad de las capacitaciones en el desarrollo de habilidades sociales y la mejora en el desempeño laboral. Investigación de enfoque cuantitativo correlacional en donde participaron 222 profesionales de la salud quienes fueron encuestados de manera virtual. Los resultados encontrados indican que una capacitación eficiente ayuda en mejorar las habilidades blandas y consigo el desempeño. Se concluyó, que una adecuada capacitación mejora el desempeño laboral.

Araujo y Mello (12), en Brasil durante el año 2023, plantearon determinar la asociación que se daba en el desempeño laboral de profesionales con sus habilidades blandas. Desarrollaron un modelo basado estadístico para hallar la regresión logística, lo cual fue aplicado a 212 profesionales de la salud de manera virtual. Encontraron la existencia de una asociación positiva de las habilidades blandas con el desempeño laboral y sus dimensiones, asimismo, se encontró un aumento en el

tiempo necesario para completar las tareas y respecto al rendimiento laboral existe un impacto negativo. Concluyeron destacando que la comunicación verbal, la autogestión y las competencias técnicas y digitales son habilidades blandas esenciales.

Shillie y Nchang (13), en el año 2023 en Camerún, buscaron comprobar la relación entre desempeño laboral y habilidades sociales. Fue de diseño mixto, descriptivo correlacional. Se aplicó un cuestionario a 249 trabajadores de PYMES. Como hallazgos mostraron asociación fuerte de habilidades en la comunicación y desempeño laboral. En referencia a las dimensiones estudiadas de las habilidades blandas encontraron una relación positiva con el desempeño laboral. Además, encontró que el desempeño mejora con las emociones positivas que presenta el colaborador, asimismo, el trabajo en equipo y la ética laboral influyeron en el buen desempeño. Concluyeron, que, al mejorar la inteligencia emocional, el desempeño también mejora.

Akla e Indradewa (14), en el año 2022 en Indonesia, plantearon como objetivo analizar como el compromiso organizacional impacta en el rendimiento laboral y el desarrollo de habilidades sociales, la satisfacción y motivación. El estudio fue de enfoque cuantitativo y descriptivo correlacional, usando la encuesta como técnica para aplicar el instrumento a 400 empleados de Marketing. Los resultados revelaron que el rendimiento laboral y la satisfacción laboral tienen una relación positiva, encontrándose un valor t de 2,50 ($t > 1,960$), lo que demuestra que todas las variables estudiadas influyeron de manera significativa en el rendimiento. Concluyen, indicando que el compromiso organizacional y sus dimensiones impactaron en el rendimiento laboral.

Suleman et al. (15), en Pakistán, plantearon establecer la relación que existe entre competencias sociales y desempeño laboral entre directores de escuelas de nivel secundaria. Se empleó un enfoque cuantitativo y diseño correlacional, usando dos escalas validadas a una cohorte de 117 directores. Se evidencia que, si bien existió diferenciación de género, ambos grupos exhibieron niveles suficientes de competencias interpersonales y, simultáneamente, declararon un adecuado desempeño laboral. La valoración reveló una fuerte asociación positiva ($r=0,898$, $p<0,01$) entre las variables de estudio (desempeño y habilidades blandas). Concluyeron indicando que el desempeño laboral de los directivos mejora al mostrar competencias sociales más sólidas.

Nacionales

Flores (16) en el territorio peruano, estudio las habilidades blandas en relación con el desempeño laboral en enfermeros. Este estudio fue de diseño correlacional básico, incluyó un total de 111 enfermeras a quienes se les administró un cuestionario. Se determinó un nivel alto-medio (45%) para habilidades blandas, un nivel regular para el desempeño laboral (63,1%), asimismo, la relación entre las variables mencionadas fue alta y positiva ($p=0,003$ y $\rho=0,857$). También, las dimensiones como las habilidades personales y sociales mostraron una relación positiva baja ($\rho=0,279$) y alta ($\rho=0,901$). Concluye, indicando asociación entre las variables estudiadas, siendo ésta directa, alta y positiva.

Chaca y Contreras (17), en el año 2022 en Perú, buscaron determinar la asociación del desempeño laboral con las habilidades blandas en personal que laboran en el área administrativa que se desempeñan en condiciones de teletrabajo. El diseño de estudio fue descriptivo y correlacional, se aplicó una encuesta a 45 colaborados. El análisis de correlación de Pearson ($r = 0,766$, $p = 0,000$) evidenció

correlación significativa positiva entre variables. Asimismo, el desempeño y las habilidades se relacionan de forma alta, moderada y baja con las dimensiones de adaptabilidad ($r=0,607$), comunicación efectiva ($r=0,768$), autoconfianza ($r=0,560$), capacidad para resolver problemas ($r=0,320$) y proactividad ($0,718$). Los investigadores concluyen indicando que las habilidades interpersonales constituyen competencias esenciales en la mejora del rendimiento.

Aroni y Peña (18), en el año 2022 en Perú, propusieron establecer como las habilidades blandas mejoran el desempeño laboral. Esta investigación fue diseño no experimental, cuantitativo y explicativo y transversal. Se seleccionaron noventa y dos empleados de la red y se llevaron a cabo encuestas para evaluar las variables de interés. Los autores encontraron como resultados que un 26,1% de los que participaron en el estudio, considera que no existe impacto de las habilidades blandas en el desempeño laboral, mientras que el 16,3% expresó un acuerdo total con esta afirmación. Asimismo, se determinó que la variable relacionada con las habilidades blandas ejerce un efecto directo y significativo sobre la variable de desempeño laboral, la cual se considera de gran relevancia en el ámbito laboral ($p=0,001$). En el año 2022, los investigadores afirmaron que las competencias interpersonales de los profesionales de la salud tienen un impacto positivo en la atención proporcionada a los usuarios.

Morocho (19) en Perú, estudio como las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral de los trabajadores sanitarios. Fue un estudio de tipo descriptivo correlacional, no experimental, donde participaron 72 profesionales de la salud, seleccionados por muestreo probabilístico simple. Esta recopilación de datos se realizó mediante cuestionario estructurado. Encontró que 58,5% considera las habilidades blandas como regular, como buenas 38,4% y 3,1% como deficientes. En lo respecta al desempeño laboral, el 84,6% fue considerado como alto, 15,4% lo considero medio. En

los resultados inferenciales se encontró que la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral fue significativa ($p=0,000$), asimismo, las dimensiones de orientación ($0,002$), relaciones y responsabilidad ($0,012$) fueron significativos, pero la responsabilidad no fue significativa ($p=0,180$). Con esta información, el investigador determinó que las habilidades interpersonales tienen una relación significativa con el desempeño laboral del personal sanitario.

Orellana (20), en su investigación en Perú en el año 2022, estudio de la misma manera la relación que tienen estas habilidades blandas con el desempeño laboral de trabajadores de salud. La investigación fue cuantitativa, no experimental, básico y correlacional. Se realizó un censo con 45 trabajadores de salud. Respecto a la variable en estudio, se encontró relación significativa, directa y alta entre habilidades blandas con el desempeño laboral ($p=0,001$ y $\rho=0,965$), con respecto a las dimensiones la adaptabilidad ($\rho=0,954$), trabajo en equipo ($\rho=0,940$) y la empatía ($\rho=0,941$) se encontró relación significativa y de intensidad alta. Desde un enfoque descriptivo, se observó que las habilidades blandas presentaron una prevalencia baja (57,8%) y media (42,2%). El estudio concluye, en que el desempeño laboral esta influenciado por competencias identificadas como habilidades blandas.

2.2. Bases teóricas

Habilidades blandas

Las habilidades blandas, denominadas también habilidades socioemocionales, consiste en el desarrollo de competencias de carácter no técnico que están relacionadas con la **ejecución** de tareas. Estas incluyen la capacidad de colaborar con colegas, la gestión de problemas y la administración de responsabilidades laborales (21). Estas habilidades son consideradas fundamentales del desarrollo integral en el conocimiento y la educación,

y se definen como un conjunto de competencias emocionales relacionadas con la interacción social (22). Su relevancia se fundamenta en que son fundamentales para el éxito tanto personal como profesional, ya que favorecen la eficacia en las comunicaciones, capacidad de liderazgo y la toma de decisiones con calidad; así como la adaptación al cambio. Asimismo, desempeñan una función significativa en la salud mental y el bienestar emocional de los individuos, dado que la habilidad para manejar los problemas que emergen en las relaciones interpersonales y para establecer vínculos saludables refuerza el tejido social en el ámbito laboral y favorece la gestión efectiva del estrés (23).

La crisis provocada por el coronavirus ha evidenciado la importancia de fortalecer habilidades blandas en los trabajadores sanitarios, dado que deben gestionar la presión, adaptarse a situaciones imprevistas y mantener la serenidad para superar el estrés (24). En el sector salud, la crisis del coronavirus ha puesto de manifiesto el debilitamiento de la sociedad respecto a las habilidades que se necesitaban urgentemente en el sistema de salud, debido al estrés, la presión y la improvisación laboral que deben gestionar (25).

Teoría de las Competencias de David McClelland y Boyatzis

La teoría de McClelland (26) está orientada a establecer que el correcto desempeño de los trabajadores en el ambiente laboral no solo depende de los conocimientos técnicos o académicos de los profesionales, sino además también depende de las características complementarias que van a influenciar en la manera cómo actúan ante las exigencias laborales, las cuales incluyen motivaciones, rasgos de personalidad, valores, habilidades y comportamientos que les permiten alcanzar resultados superiores en un determinado ambiente laboral.

Es así que McClelland, cuestionó por los años setenta, las metodologías tradicionales de evaluación basadas en test de inteligencia o sustentos académicos e introduce a las

competencias como mejores predictores del desempeño laboral. Bajo este enfoque, más adelante, Richard Boyatzis (27) amplió la orientación al marcar a las competencias como representantes de un conjunto de capacidades que permiten a los trabajadores responder eficazmente a las demandas de su entorno laboral, favoreciendo el logro de objetivos institucionales y el desarrollo profesional. Desde este aspecto, las habilidades blandas son entendidas como competencias transversales que están relacionadas a la comunicación e interacción entre personas, la adaptabilidad, el trabajo en equipo, el liderazgo, así como a la resolución de problemas y conflictos. En esa ruta, se convierten en facilitadoras de una interacción efectiva entre usuarios, compañeros de trabajo y otros profesionales de salud, con lo que se contribuye al desempeño eficiente en el contexto laboral. Es así que en los servicios farmacéuticos las habilidades blandas consiguen especial relevancia, toda vez que el trabajador mantiene permanente contacto con los profesionales, personal administrativo y los usuarios; estos últimos muchas veces desorientados y no comprenden con claridad las prescripciones médicas. En ese aspecto, la capacidad que se tenga para poderse comunicar de manera adecuada, resolver problemas, colaborar con el equipo y mostrar una actitud empática ante las necesidades de los usuarios, puede influir en la calidad de la atención y el desempeño laboral.

Teoría de la inteligencia emocional de Goleman (28).

Goleman refiere cinco componentes esenciales de la inteligencia emocional: (i) autoconocimiento, (ii) autorregulación, (iii) motivación, (iv) empatía y (v) habilidades sociales; los que permiten desarrollar a los trabajadores relaciones interpersonales efectivas, mantener una comunicación adecuada con las personas que interactúan en su entorno profesional y afrontar situaciones de presión laboral. En esa lógica, las habilidades blandas mantienen una relación innata con esos componentes, con mayor énfasis con las

habilidades sociales, la empatía y la autorregulación emocional, las mismas que en los servicios de farmacia favorecen la dispensación de productos a usuarios, le orientan en el uso adecuado del medicamento o insumo, resuelven dudas y consultas y realizan coordinaciones con otros integrantes del equipo, ya sea asistenciales o administrativos.

En consecuencia; la presente investigación se sostiene en la teoría de competencias propuesta inicialmente por McClelland (1973) y desarrollada posteriormente por Boyatzis donde sostienen que el desempeño laboral está influenciado por las competencias observables que integran conocimientos y habilidades y características personales. De manera complementaria se incorpora Goleman y su teoría de la inteligencia emocional (1995-1998) que explica cómo las capacidades emocionales y sociales contribuyen al desarrollo de dichas competencias.

Habilidades blandas

La capacidad de adaptación es fundamental para que los profesionales se integren con fluidez en entornos cambiantes. Se trata de la capacidad de diferenciar entre realidades objetivas y subjetivas, adaptando las emociones y acciones a las situaciones actuales (30). La autoconfianza es fundamental para el control en la toma de decisiones y las emociones (31). Esto es especialmente cierto en el ámbito de la salud. La confianza que tienen los profesionales en salud influye en la percepción que los pacientes tienen de su competencia y les ayuda a tomar decisiones cruciales en situaciones de alto riesgo, como las emergencias médicas (32).

La eficacia en la comunicación asegura la claridad en las interacciones, tanto con los pacientes como con los colegas, generándose cambios significativos en la calidad de prestaciones. En salud, esta competencia no se limita únicamente a la transmisión de mensajes, sino que también abarca el escuchar activamente y la comprensión de

necesidades de los pacientes e integrantes del equipo. La satisfacción del paciente y la adherencia a los tratamientos se encuentran vinculadas a la calidad de la comunicación (33). Los profesionales de la salud que poseen competencias comunicativas tienen mejores resultados en la atención de los pacientes, el manejo de enfermedades crónicas y en la modificación de hábitos saludables (34). Las técnicas de resolución de problemas facilitan a los pacientes la superación de los obstáculos que impiden una atención satisfactoria (35).

En salud, los profesionales multidisciplinarios se confrontan a problemas complejos y deben decidir con rapidez, esta capacidad marca la diferencia y también es un elemento que favorece la eficiencia operativa (36). La capacidad de actuar en relación con la anticipación de los problemas y, cuando corresponde, el aprovechamiento de las oportunidades, se transforma en un recurso valioso en las instituciones que buscan y valoran un cambio. Un profesional proactivo generalmente no limita sus acciones a responder a su situación circundante, sino que está en una búsqueda constante de elementos que faciliten la mejora y el desarrollo, lo que se vuelve fundamental en un entorno laboral cambiante (38).

Desempeño Laboral

Se refiere a las actividades y actitudes del colaborador que son relevantes para cumplir con los objetivos de la institución donde labora. Se evalúa en función de las habilidades individuales y las contribuciones de cada colaborador. El éxito o el fracaso en este ámbito depende de numerosos factores que se manifiestan en las actitudes y comportamiento de los colaboradores (39). La evaluación en el desempeño es una herramienta fundamental que evalúa cómo los empleados cumplen los objetivos organizacionales y cómo sus habilidades contribuyen al éxito general de la empresa. Esta evaluación nos permite

comprender de forma más profunda la correlación entre el desempeño personal y los logros organizacionales, lo que conduce a una gestión más eficaz del capital humano (40).

En la implementación de nuevas políticas de compensación, la mejora del rendimiento general, el respaldo a decisiones de promoción o reubicación, la identificación de la necesidad de capacitación adicional y la atención a deficiencias en el diseño del trabajo, es fundamental la valoración del desempeño. La evaluación debe dejar de ser un juicio unilateral de la autoridad evaluadora y asumir un carácter más integral que busque comprender las causas y proponer opciones que trabajen en la mejora junto al evaluado, en un ejercicio de evaluación que promueva la conversación y el entendimiento entre la organización y el evaluado, y que favorezca la mejora continua (41).

Teoría que sustenta el desempeño laboral

Según Robbins y Judge en el modelo de comportamiento organizacional, el desempeño laboral es una función del comportamiento, y este se ve influenciado por elementos individuales (habilidades), organizacionales (clima organizacional) y contextuales (relaciones interpersonales). Las habilidades interpersonales son especialmente cruciales para realizar tareas de diversos grados de dificultad, permitiendo a los empleados responder a las necesidades dinámicas del entorno y trabajar en conjunto con sus colegas (42). Investigaciones recientes demuestran que estas habilidades se traducen en un desempeño laboral real, en particular mejorando el trabajo colectivo con el propósito de una mejor atención al paciente y consigo una óptima resolución de problemas, en confianza y colaboración, todos ellos fundamentales en la mejora de la calidad de servicio de salud (43).

Entre las dimensiones del desempeño laboral, el compromiso denota el vínculo profundo que tiene un colaborador con la organización. Este tipo de compromiso no solo

se traduce en una menor rotación de personal, sino también en un aumento significativo de su retención, incluso en contextos de insatisfacción (44). Estudios han demostrado que un alto nivel de compromiso organizacional está vinculado a una mayor satisfacción laboral, una disminución del ausentismo y, en última instancia, un efecto positivo en la continuidad del equipo y el desempeño laboral. Además, el compromiso fortalece un sentido de comunidad que alienta a los empleados a ir más allá del deber para lograr los propósitos de la organización, lo que lo convierte en un elemento crítico para retener el talento humano (45).

La calidad del trabajo abarca el cumplimiento de varios factores que, individualmente, satisfacen las necesidades de cada empleado, como el reconocimiento de logros, el crecimiento y un ambiente laboral positivo. Estas condiciones aumentan la productividad y el desarrollo de actitudes como la motivación, la creatividad y el bienestar general. Estudios han demostrado que cuando el ambiente laboral se centra en el desarrollo y la salud de los trabajadores, el compromiso y la responsabilidad aumentan y, en consecuencia, el desempeño de los empleados mejora (40).

La colaboración y el trabajo en equipo constituyen factores fundamentales para la organización y su funcionamiento. Esto se define como cohesión, en la cual se establece un objetivo común y la colaboración de las personas produce un resultado superior. Las organizaciones que fomentan la colaboración presentan un mayor dinamismo y una capacidad de respuesta más efectiva ante las variaciones de su entorno (45). En conclusión, la productividad se define como la cantidad de los servicios o productos y la calidad de estos, en relación con los recursos empleados. Este enfoque se centra no únicamente en los resultados, sino también en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y en la generación de beneficios (46). Mejorar la productividad implica incrementar la eficacia en

la utilización de recursos y procesos. Este objetivo se ve respaldado por un entorno que promueve el compromiso, la calidad del trabajo y la colaboración constructiva. (47,48).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1: Existe relación estadísticamente significativa de las habilidades blandas con el desempeño laboral del personal de farmacia en el Hospital Víctor Larco Herrera durante 2025.

H₀: No existe relación estadísticamente significativa de las habilidades blandas con el desempeño laboral del personal de farmacia en el Hospital Víctor Larco Herrera durante 2025.

2.3.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación estadísticamente significativa de la adaptabilidad con el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital.

H₂: Existe relación estadísticamente significativa de la autoconfianza con el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital.

H₃: Existe relación estadísticamente significativa de la comunicación efectiva con el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital.

H₄: Existe relación estadísticamente significativa de la capacidad de resolución de problemas con el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital.

H₅: Existe relación estadísticamente significativa de la proactividad con el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El actual estudio fue elaborado haciendo uso del método hipotético-deductivo, caracterizado por formular hipótesis con base en principios lógicos y supuestos científicos generados previamente, seguido por la deducción que se deriva de las hipótesis (49).

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio tuvo enfoque cuantitativo, con base en mediciones numéricas de las variables y en el análisis estadístico para determinar la relación existente entre las variables consideradas en la investigación (49).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de estudio es aplicado, orientado a buscar aportar a la generación de evidencia en el marco de las variables que se estudian, de esta manera facilitar la toma de decisiones para definir intervenciones o soluciones útiles en la gestión del personal de farmacia en el ámbito hospitalario (50).

3.4. Diseño de la investigación

Se empleó un diseño no experimental, toda vez que las variables no sufrieron manipulación alguna de parte del investigador, siendo descritas tal y como ocurren en el ambiente real. De corte transversal, pues la información se recolectó en un solo momento en el espacio temporal, y de alcance correlacional, identificándose la significancia de relación que tienen las variables habilidades blandas y desempeño laboral (50).

3.5. Población, muestra y muestreo

La población considerada en esta pesquisa es de tipo censal y estuvo compuesta por 100 trabajadores del área de farmacia que laboran en el Hospital desde octubre a noviembre del 2025.

Criterios de inclusión

- Personal de farmacia en actividad durante el periodo de recolección de los datos.
- Participación voluntaria y suscripción del consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Personal de farmacia que no estaba presente al momento de realizar el recojo de datos.
- Persona de farmacia que cuente con menos de 3 meses de antigüedad laborando en el área

Muestra

Al ser la población de tipo censal no se realiza cálculo de muestra. No obstante, la población efectiva estudiada (población muestral) fue de 80 trabajadores que cumplieron los criterios y aceptaron participar.

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Habilidades blandas	Son competencias no técnicas relacionadas con la actividad realizada por una persona, abarcando su habilidad para relacionarse con otras personas en el lugar donde labora, así como la capacidad de resolver problemas y gestionar opimamente sus obligaciones (21,22).	Esta variable va ser medida a través de un cuestionario de 15 ítems.	Adaptabilidad	- Adaptación a cambios - Flexibilidad ante nuevas estrategias - Compromiso con formas innovadoras	Ordinal	- Bajo (15-30) - Moderado (31-46) - Alto (47-60)
			Autoconfianza	- Resiliencia ante resultados negativos - Claridad emocional en decisiones - Creatividad para resolver problemas		
			Comunicación efectiva	- Comunicación oportuna de funciones - Asistencia a reuniones - Valoración de aportes y sugerencias		
			Habilidades de resolución de problemas	- Búsqueda de soluciones inmediatas - Inconformidad ante decisiones grupales - Considera que solo el jefe debe buscar alternativas		
			Proactividad	- Cumplimiento de retos laborales - Propuesta de mejoras en el trabajo - Disposición ante tareas adicionales		

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Desempeño laboral	Se refiere a las actividades y actitudes del colaborador que son relevantes para cumplir con los objetivos de la institución donde labora. Se evalúa en función de las habilidades individuales y las contribuciones de cada colaborador. El éxito o el fracaso en este ámbito depende de numerosos factores que se manifiestan en las actitudes y comportamiento de los colaboradores (38).	Esta variable va ser medida a través de un cuestionario de 16 ítems.	Compromiso	- Participa en las acciones de la empresa - Compromiso con la organización - Fidelidad a la empresa y al equipo	Ordinal	- Bajo (16-31) - Moderado (32-47) - Alto (48-64)
			Calidad en el trabajo	- Muestra entusiasmo e iniciativa - Se automotiva para lograr metas - Acepta consejos de su entorno - Asume positivamente las órdenes		
			Trabajo en equipo	- Motiva a sus compañeros - Brinda apoyo, aunque demande tiempo - Comparte metas con el equipo - Considera opiniones del grupo		
			Productividad	- Recibe premios por desempeño - Su trabajo es reconocido - Jefes valoran su calidad laboral - Cumple actividades en el tiempo previsto - Ejecuta con facilidad las tareas asignadas		

3.7. Técnicas e instrumentos

3.7.1. Técnica

Se uso como técnica a la encuesta, operacionalizada mediante cuestionarios como instrumentos, el cual se administró a través de la plataforma Google Forms. Al inicio del cuestionario, se explicó claramente los objetivos del estudio, así como el consentimiento informado. El participante leyó y, de manera voluntaria, otorgo su autorización antes de proceder a responder las preguntas, asegurando así que comprendió la finalidad de la investigación y su participación en la misma.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Se uso un formato de cuestionario estructurado, el cual estuvo conformado por 31 ítems, organizados en dos secciones, correspondientes a las variables del estudio.

La primera sección, referida a habilidades blandas, estuvo compuesta por 15 ítems, distribuidos según sus dimensiones: los ítems 1 al 3 evaluaron la adaptabilidad; los ítems 4 al 6 midieron la autoconfianza; la comunicación efectiva abarca los ítems 7 al 9, resolución de problemas los ítems 10 al 12; la proactividad los ítems 13 al 15.

La sección segunda del cuestionario corresponde al desempeño laboral, las preguntas se organizaron en 16 ítems, los ítems del 1 al 3 corresponde al compromiso; del 4 al 7 calidad del trabajo, del 8 al 11 trabajo en equipo y los cuatro últimos ítems para la productividad. La escala valorativa que se utilizó fue ordinal, teniendo los niveles alto, moderado y bajo.

3.7.3. Validación

Respecto a la validez del contenido del cuestionario, este fue a juicio de expertos, aplicando la prueba binomial como método estadístico de validación. El cuestionario fue evaluado por cinco jueces expertos con grado académico de maestría o doctorado y reconocida experiencia en investigación. Se estableció que la proporción de concordancia de los expertos será de ≤ 0.05 por ítem.

Cada juez experto valoró los ítems del instrumento en función de los criterios de pertinencia, claridad y relevancia, emitiendo un juicio dicotómico (Sí / No). Posteriormente, los resultados fueron sometidos a la prueba binomial, con la finalidad de determinar si el nivel de concordancia entre los expertos fue estadísticamente significativo. Los 5 jueces al marcar “sí” en todos los ítems y criterios evaluados, se obtuvo un acuerdo global de 1,00, asimismo, en la prueba binomial se obtuvo un $\alpha = 0,031$, lo que permitió confirmar que los ítems del cuestionario fueron válidos para medir las variables del estudio.

3.7.4. Confiabilidad

Para valorar la confiabilidad del cuestionario, se realizó un piloto de prueba en personal de farmacia de un establecimiento con similares características (Hospital de Lima Este – Vitarte), el cual presenta características organizacionales y funcionales similares al hospital donde se desarrolló el estudio principal. La prueba piloto se aplicó a 25 trabajadores del área de farmacia que cumplieron criterios equivalentes a los definidos para la población de estudio.

La prueba para evaluar la validez interna fue Alfa de Cronbach, haciendo uso de un programa estadístico (SPSS V26) para su procesamiento, dado que este estadístico es apropiado para instrumentos con ítems politómicos y escalas de

medición ordinal. Los resultados evidenciaron que la variable habilidades blandas obtuvo un resultado con Alfa de Cronbach favorable (0,920), que representa una confiabilidad aceptable. En relación a la variable de desempeño laboral el resultado fue de 0,931, lo cual indica que es excelente. (Anexo 4)

3.8. Procesamiento y análisis de datos

El inicio del procesamiento de los datos se llevó a cabo utilizando Microsoft Excel 2019, lo que facilitó la tabulación y la codificación inicial de la información. Una vez organizados los datos, se procedió a exportar la información a SPSS con el propósito de realizar un análisis de frecuencia, describir las variables, aplicar la prueba de normalidad y llevar a cabo la prueba de hipótesis. Para determinar el tipo de prueba estadística que se usaría en el análisis de relación entre las variables, se realizó previamente una prueba de normalidad para muestras con $n \geq 50$ (Kolmogorov-Smirnov), considerando que la muestra fue de 80 participantes; para cada una de las variables por separado. Los resultados mostraron que los datos no siguieron una distribución normal ($p < 0,05$) por lo que se decidió usar la Correlación de Spearman que no asume normalidad; apropiado para evaluar asociaciones entre variables cualitativas ordinales. Los resultados del análisis fueron presentados en tablas y gráficos, lo que permitió una visualización clara y comprensible que facilitó la interpretación de los datos.

3.9. Aspectos éticos

La confidencialidad y privacidad de los datos recolectados fue rigurosamente protegido durante todo el proceso de investigación. Antes de iniciar su participación, cada persona acepto el consentimiento informado de forma voluntaria, luego de haber recibido información sobre el objetivo de estudio, teniendo la libertad de retiro en el momento que lo disponga. Este procedimiento garantizó el respeto del principio de autonomía (51).

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo: caracterización de la población

Tabla 1

Características de la población sujeto de estudio

		N	%
Edad	18 - 26 años	5	6,25
	27-59 años	73	91,3
	60 años a más	2	2,5
Formación profesional	Técnico	38	47,5
	Universitario	30	37,5
	Posgrado	12	15
Título profesional	Bachiller	0	0
	Titulado	42	52,5
Grado obtenido	Maestría	1	1,3
	Especialización	12	15
	Doctorado	1	1,3
Total		80	100

Fuente: Encuesta

En la tabla 1 se muestra que la mayoría del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera pertenecía al grupo etario de 27 a 59 años (91,3%), evidenciando una

población predominantemente adulta en plena etapa laboral activa. En relación con la formación profesional, predominó el personal técnico (47,5%), seguido del universitario (37,5%), mientras que un menor porcentaje reportó estudios de posgrado (15,0%). Respecto al título profesional, más de la mitad de los participantes se encontraba titulado (52,5 %), sin registrarse bachilleres. Finalmente, en cuanto al grado académico obtenido, predominó la especialización (15,0%), observándose una baja proporción de maestría (1,3 %) y doctorado (1,3 %), lo que sugiere un perfil académico mayoritariamente orientado a la formación técnica y profesional.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

En la prueba de hipótesis general, H_0 planteó la ausencia de relación estadísticamente significativa y H_1 presencia de relación estadísticamente significativa entre habilidades blandas y desempeño laboral. La aplicación de la prueba de hipótesis (rho de Spearman), se alcanzó $p < 0,05$, rechazándose H_0 y aceptándose H_1 . La tabla siguiente presenta la relación indicada.

Tabla 2

Relación de habilidades blandas con desempeño laboral

		Desempeño laboral			Prueba de hipótesis p – valor (ρ Spearman)
		Bajo	Moderado	Alto	
		N (%)	N (%)	N (%)	
Habilidades blandas	Bajo	49 (61,3)	8 (10)	0 (0)	0,000 (0,575)
	Moderado	8 (10)	9 (11,3)	0 (0)	
	Alto	0 (0)	2 (2,5)	4 (5)	
Total		57 (71,3)	19 (23,8)	4 (5)	80 (100)

Fuente: Encuesta

En la tabla 2 se observó que 49 trabajadores, lo que representa el 61,3 %, presentaron niveles bajos en habilidades blandas con desempeño laboral. En el grupo con habilidades blandas moderadas, se identificaron 8 trabajadores, lo que representa el 10 %, con un desempeño laboral bajo, y 9 trabajadores, equivalente al 11,3 %, con un desempeño moderado. En el nivel elevado de habilidades blandas, dos trabajadores (2,5 %) se clasificaron con un desempeño laboral moderado, mientras que cuatro trabajadores (5 %) alcanzaron un desempeño laboral alto. La aplicación de la prueba de hipótesis, se obtuvo como resultado $\rho = 0,575$ con un valor $p = 0,000$. Este resultado indica la existencia de relación significativa e intensidad moderada entre las habilidades blandas y el desempeño laboral. Es importante señalar que el análisis se centró exclusivamente en identificar la relación entre las variables, sin establecer ni inferir relaciones de causalidad, en concordancia con la naturaleza correlacional del diseño no experimental de la investigación.

Prueba de hipótesis específica 1

La prueba de hipótesis específica 1, H_1 mostro presencia de relación estadísticamente significativa de la dimensión adaptabilidad con la variable desempeño laboral, $p < 0,05$, aceptándose H_1 . La tabla siguiente presenta la relación indicada

Tabla 3

La adaptabilidad y su relación con el desempeño laboral del personal de farmacia

		Desempeño laboral			Prueba de hipótesis p – valor (ρ Spearman)
		Bajo	Moderado	Alto	
		N (%)	N (%)	N (%)	
Adaptabilidad	Bajo	56 (70)	14 (17,5)	0 (0)	0,000 (0,570)
	Moderado	1 (1,3)	5 (6,3)	2 (2,5)	
	Alto	0 (0)	0 (0)	2 (2,5)	
Total		57 (71,3)	19 (23,8)	4 (5)	80 (100)

Fuente: Encuesta

En la Tabla 3 se constató que 56 trabajadores, lo que representa el 70 %, exhibieron niveles bajos de adaptabilidad, así como un desempeño laboral deficiente. En el grupo con adaptabilidad moderada, un trabajador (1,3 %) se clasificó con un desempeño laboral bajo, nueve trabajadores (6,3 %) presentaron un desempeño laboral moderado y dos trabajadores (2,5 %) alcanzaron un desempeño laboral alto. Por otro lado, en el nivel elevado de adaptabilidad, dos trabajadores (2,5 %) se clasificaron exclusivamente en un desempeño laboral alto. La prueba de correlación mostro como resultado $\rho = 0,570$ con un valor $p = 0,000$. Estos resultados indican la existencia de una relación positiva, de magnitud moderada y estadísticamente significativa entre la adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de farmacia.

Prueba de hipótesis específica 2

La prueba de hipótesis específica 2, H_2 planteó la presencia de relación estadísticamente significativa de la autoconfianza con el desempeño laboral. Al aplicar la prueba de hipótesis (rho de Spearman), se obtuvo un $p < 0,05$, aceptándose la H_2 . La tabla siguiente presenta la relación indicada

Tabla 4

Relación entre la autoconfianza y el desempeño laboral del personal de farmacia

		Desempeño laboral			Prueba de hipótesis
		Bajo	Moderado	Alto	
		N (%)	N (%)	N (%)	p – valor (ρ Spearman)
Autoconfianza	Bajo	50 (62,5)	11 (13,8)	0 (0)	0,000 (0,482)
	Moderado	6 (7,5)	7 (8,8)	0 (0)	
	Alto	1 (1,3)	1 (1,3)	4 (5)	
Total		57 (71,3)	19 (23,8)	4 (5)	80 (100)

Fuente: Encuesta

En la tabla 4 se observó que 50 trabajadores (62,5 %) presentaron niveles bajos de autoconfianza y, simultáneamente, un desempeño laboral bajo. En el grupo con autoconfianza moderada, 6 trabajadores (7,5 %) se ubicaron en desempeño laboral bajo y 7 trabajadores (8,8 %) en desempeño laboral moderado. Por otro lado, en el nivel alto de autoconfianza, 1 trabajador (1,3 %) se ubicó en desempeño laboral bajo, 1 trabajador (1,3 %) en desempeño laboral moderado y 4 trabajadores (5 %) en desempeño laboral alto. Al aplicar la prueba de correlación rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de $\rho = 0,482$ con un valor $p = 0,000$. Esto indica la existencia de una relación positiva, de magnitud moderada y estadísticamente significativa entre la autoconfianza y el desempeño laboral del personal de farmacia.

Prueba de hipótesis específica 3

En la prueba de hipótesis específica 3, H_3 planteó la presencia de relación estadísticamente significativa de la comunicación efectiva con el desempeño laboral. Al aplicar la prueba de hipótesis se obtuvo un $p < 0,05$, aceptándose la hipótesis H_3 . La tabla siguiente presenta la relación indicada

Tabla 5

Relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral

		Desempeño laboral			Prueba de hipótesis p – valor (ρ Spearman)
		Bajo	Moderado	Alto	
		N (%)	N (%)	N (%)	
Comunicación efectiva	Bajo	50 (62,5)	9 (11,3)	0 (0)	0,000 (0,536)
	Moderado	6 (7,5)	10 (12,5)	1 (1,3)	
	Alto	1 (1,3)	0 (0)	3 (3,8)	
Total		57 (71,3)	19 (23,8)	4 (5)	80 (100)

Fuente: Encuesta

En la tabla 5 se constató que 50 trabajadores, lo que representa el 62,5 %, exhibieron niveles deficientes de comunicación efectiva y, al mismo tiempo, un desempeño laboral insatisfactorio. En el grupo con comunicación efectiva moderada, se identificaron 6 trabajadores (7,5 %) con un desempeño laboral bajo, 10 trabajadores (12,5 %) con un desempeño laboral moderado y 1 trabajador (1,3 %) con un desempeño laboral alto. En el nivel elevado de comunicación efectiva, un trabajador (1,3 %) se clasificó en un desempeño laboral bajo, mientras que tres trabajadores (3,8 %) se clasificaron en un desempeño laboral alto. Al llevar a cabo la prueba de correlación rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de $\rho = 0,536$ con un valor $p = 0,000$. Esto indica la existencia de una relación positiva, de magnitud moderada y estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral del personal de farmacia.

Prueba de hipótesis específica 4

En la prueba de hipótesis específica 4, H_4 planteó la presencia de relación estadísticamente significativa de las habilidades de resolución de problemas con el desempeño laboral. Al aplicar la prueba de hipótesis se obtuvo un $p < 0,05$, aceptándose H_{14} . La tabla siguiente presenta la relación indicada

Tabla 6

Relación entre las habilidades de resolución de problemas y el desempeño laboral

		Desempeño laboral			Prueba de hipótesis p – valor (ρ Spearman)
		Bajo	Moderado	Alto	
		N (%)	N (%)	N (%)	
Habilidades de resolución de problemas	Bajo	49 (61,3)	10 (12,5)	1 (1,3)	0,000 (0,420)
	Moderado	7 (8,8)	7 (8,8)	2 (2,5)	
	Alto	1 (1,3)	2 (2,5)	1 (1,3)	
Total		57 (71,3)	19 (23,8)	4 (5)	80 (100)

Fuente: Encuesta

En la tabla 6 se constató que 49 trabajadores, lo que representa el 61,3 %, exhibieron niveles bajos de habilidades en la resolución de problemas, así como un desempeño laboral deficiente. En el grupo con habilidades de resolución de problemas moderadas, se registraron 7 trabajadores (8,8 %) con un desempeño laboral bajo, 7 trabajadores (8,8 %) con un desempeño laboral moderado y 2 trabajadores (2,5 %) con un desempeño laboral alto. Un trabajador (1,3 %) se clasificó con desempeño laboral bajo, estando ubicado en nivel elevado de habilidades para la resolución de problemas; dos trabajadores (2,5 %) presentaron un desempeño laboral moderado y un trabajador (1,3 %) alcanzó un desempeño laboral alto. El análisis con la correlación Rho de Spearman generó un coeficiente de $\rho = 0,420$ con un valor $p = 0,000$. Esto muestra que existe

relación positiva con magnitud baja que es significativa entre las habilidades para la resolución de problemas con el desempeño laboral del personal de farmacia.

Prueba de hipótesis específica 5

En la prueba de hipótesis específica 5, H_5 planteó la presencia de relación estadísticamente significativa de la proactividad con el desempeño laboral. Al aplicar la prueba de hipótesis se obtuvo un $p < 0,05$, aceptándose H_5 . La tabla siguiente presenta la relación indicada

Tabla 7

Relación entre la proactividad y el desempeño laboral

		Desempeño laboral			Prueba de hipótesis p – valor (ρ Spearman)
		Bajo	Moderado	Alto	
		N (%)	N (%)	N (%)	
Proactividad	Bajo	53 (66,3)	9 (11,3)	0 (0)	0,000 (0,626)
	Moderado	4 (5)	9 (11,3)	1 (1,3)	
	Alto	0 (0)	1 (1,3)	3 (3,8)	
Total		57 (71,3)	19 (23,8)	4 (5)	80 (100)

Fuente: Encuesta

En la tabla 7 se observó que 53 trabajadores (66,3 %) presentaron un nivel bajo de proactividad y, de manera simultánea, un desempeño laboral bajo. En el grupo con proactividad moderada, 4 trabajadores (5 %) se ubicaron en desempeño laboral bajo, 9 trabajadores (11,3 %) en desempeño laboral moderado y 1 trabajador (1,3 %) en desempeño laboral alto. Por su parte, en el nivel alto de proactividad, no se registraron trabajadores con desempeño laboral bajo, 1 trabajador (1,3 %) se ubicó en desempeño laboral moderado y 3 trabajadores (3,8 %) en desempeño laboral alto. Al realizar la

prueba de correlación rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de $\rho = 0,626$ con un valor $p = 0,000$. Esto indica la existencia de una relación positiva, de magnitud moderada, que es estadísticamente significativa entre la proactividad y el desempeño laboral del personal de farmacia.

4.1.3. Discusión de resultados

El capítulo a tratar a continuación desarrolla la discusión de los resultados del estudio, lo cual nos permite analizar la asociación entre las variables de esta investigación en el personal de farmacia. A partir de los datos estadísticos y del contraste con estudios previos, se interpretan los hallazgos.

Se demuestra una relación de magnitud moderada y estadísticamente significativa entre habilidades blandas y desempeño laboral ($\rho = 0,575$; $p = 0,000$), lo que indicó que ambas variables se asociaron de manera conjunta dentro del contexto hospitalario evaluado, sin establecer relaciones de causalidad. Este resultado se sustenta teóricamente en el planteamiento de Goleman, quien señala que las competencias socioemocionales influencia en los individuos al gestionar sus responsabilidades, interactúan con otros y afrontan situaciones laborales complejas, aspectos estrechamente vinculados al desempeño observable en el trabajo (29). Asimismo, desde el modelo Robbins y Judge sobre comportamiento organizacional, el desempeño laboral se concibe como una manifestación conductual influida por habilidades individuales, entre ellas las habilidades blandas, lo que respalda la asociación encontrada entre ambas variables (42). Empíricamente, estos hallazgos coincidieron con Flores (16), Chaca y Contreras (17), así como con estudios internacionales realizados por Tamsah et al. (11) y Suleman et al. (15), quienes reportaron asociaciones positivas entre competencias socioemocionales y

rendimiento laboral en contextos organizacionales. En contraste, Araujo y Mello (12) señalaron que factores contextuales, como escenarios de crisis sanitaria, pueden modificar la expresión de estas relaciones, lo que refuerza la necesidad de interpretar los resultados desde una perspectiva contextual y no causal.

De otro lado se identificó una relación moderada entre la adaptabilidad y el desempeño laboral ($p = 0,570$; $p = 0,000$). Este hallazgo es consistente con la teoría que considera la adaptabilidad como una de las competencias fundamentales requeridas para operar en entornos laborales dinámicos y exigentes, especialmente en el sector salud, donde los profesionales deben reaccionar continuamente a cambios y situaciones inesperadas (30). Desde la lógica en la inteligencia emocional, la adaptabilidad se traduce en ser capaz de regular las emociones y los comportamientos en respuesta a nuevas demandas, un fenómeno observado en el comportamiento laboral (29). Orellana (20) y Chaca y Contreras (17) reportaron asociaciones significativas similares en investigaciones previas, lo que valida la consistencia del presente hallazgo y corrobora que ambas variables se distribuyeron conjuntamente sin implicar relaciones causales.

Asimismo, se confirmó la existencia de relación moderada de la dimensión de autoconfianza con la variable desempeño laboral ($p = 0,482$; $p = 0,000$). Desde un punto de vista original, la autoconfianza es un pilar elemental para el desarrollo de inteligencia emocional. Esto se debe a que permite a las personas alcanzar objetivos, tomar decisiones y gestionar el estrés laboral de forma más eficaz (29,31). En el sector salud, esta habilidad es aún más importante, ya que influye en la percepción de seguridad y profesionalismo que transmiten los trabajadores (32). El presente estudio, al igual que Akla e Indradewa (14) y Suleman et al. (15), reportó

significativamente la autoconfianza, las competencias interpersonales y el desempeño, lo que refuerza la interpretación de una relación estadística coherentemente según el diseño correlacional.

Del mismo modo, se alcanzó relación de magnitud moderada de la dimensión comunicación efectiva con la variable desempeño laboral ($p = 0,536$; $p = 0,000$). Este resultado está respaldado por el marco teórico que describe la comunicación como una de las competencias fundamentales que permiten que las interacciones sean claras y aseguren una buena coordinación en el trabajo y en la entrega de prestaciones en salud (33). La literatura indica que la comunicación efectiva afecta positivamente la satisfacción en los usuarios y por ende, la adherencia del tratamiento y la eficiencia en el equipo en salud (34). Los estudios de Tamsah et al. (11), Shillie y Nchang (13) y Chaca y Contreras (17) reportaron relaciones significativas, cuyo resultado obtenido proporciona consistencia y refuerza la interpretación de una significativa relación entre las dos variables sin considerar la causalidad.

Asimismo, se obtuvo relación de baja a moderada magnitud, entre la habilidad de resolución de problemas con el desempeño laboral ($p = 0,420$; $p = 0,000$). Desde una perspectiva teórica, la capacidad de resolver problemas es constructiva para abordar situaciones complejas, optimizar procesos y ejecutar decisiones en momentos críticos, aspectos clave en el sector salud (35,36). Estas afirmaciones son congruentes con las observaciones de Morocho (19) y Chaca y Contreras (17), donde se identificaron relaciones positivas entre el desempeño laboral y esta competencia. En el presente estudio, la relación observada indicó una

covarianza entre ambas variables, acorde con la naturaleza operativa del trabajo en farmacia hospitalaria.

Finalmente, se encontró que la proactividad obtuvo la relación más alta de todas las dimensiones analizadas con el desempeño laboral, con $\rho = 0,626$ y $p = 0,000$. Es decir, es una relación de gran magnitud y estadísticamente significativa. La proactividad se asocia con la iniciativa, la anticipación de problemas y la estructuración de mejoras, elementos que son catalizadores del desempeño organizacional (37,38). Flores (16), Chacra y Contreras (17) y Morocho (19) encontraron fuertes asociaciones entre la proactividad y el desempeño, en línea con la tendencia de la presente investigación. En un esfuerzo por cerrar la brecha dejada por la investigación, y sin intentar establecer relaciones causales dentro del estudio, se determinó que la proactividad y el desempeño laboral se distribuyeron positivamente.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Las habilidades blandas presentaron relación positiva con magnitud moderada y estadísticamente significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de farmacia, evidenciando que ambas variables tienden a variar conjuntamente en la población estudiada. ($\rho = 0.57$; $p < 0.05$)
- La adaptabilidad presentó una relación positiva con magnitud moderada y estadísticamente significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de farmacia ($\rho = 0.57$)
- La autoconfianza mostró una relación positiva con magnitud moderada y estadísticamente significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de farmacia ($\rho = 0.48$).
- Se determinó que la comunicación efectiva presentó una relación positiva con magnitud moderada y estadísticamente significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de farmacia ($\rho = 0.53$).

- La resolución de problemas fue la dimensión que presentó la menor magnitud de asociación con el desempeño laboral, evidenciándose una relación positiva y significativa de magnitud baja ($\rho = 0.42$).
- La proactividad presentó la mayor magnitud de asociación con el desempeño laboral de los trabajadores de farmacia, evidenciándose una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa ($\rho = 0.63$).

5.2. Recomendaciones

Al cuerpo directivo del hospital Víctor Larco Herrera y la oficina de Recursos Humanos, se recomienda:

- Fortalecer institucionalmente el desarrollo de competencias referidas a habilidades blandas enfocadas a las competencias socioemocionales del personal área de farmacia mediante actividades de formación, sensibilización y acompañamiento laboral, considerando la relación encontrada entre estas competencias con el desempeño laboral de la población sujeto de estudio
- Priorizar el diseño de actividades dirigidas a la adaptabilidad, autoconfianza del personal, su adaptabilidad al ambiente laboral, comunicación efectiva entre el equipo de trabajo, resolución de problemas y proactividad; dimensiones que revelaron asociación significativa con el desempeño laboral.
- Implementar un plan de mejora continua que incluya el diagnóstico de causas de raíz, monitoreo del desempeño y acciones correctivas dirigidas al personal de farmacia, en base a los niveles bajos identificados en habilidades blandas y desempeño laboral.

- Desarrollar estrategias específicas orientadas al fortalecimiento de capacidades para la resolución de problemas en el personal de farmacia, toda vez que fue la dimensión que alcanzo la menor magnitud de asociación.
- Desarrollar estudios complementarios en otras áreas del hospital para profundizar la comprensión de factores asociados al desempeño laboral del personal farmacia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pinto M, Torres J. Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores del Archivo General de la Nación, Lima – 2021: [citado 13 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91094>
2. Shillie P, Nchang N. Influencia de las habilidades sociales de los empleados en el desempeño laboral, 2023;5(1):1–11. Disponible en: <https://www.riiopenjournals.com/index.php/business-perspective-review/article/view/530>
3. Wong W, Lee R, Chong L, Lee S, Lau W. Preparación laboral de los graduados de farmacia: un estudio exploratorio. Revista Investigación Exploratoria en Farmacia Clínica y Social, 2024;13(1): 100389. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2667276623001701>
4. English W, Robinson J, Gott M. Health professionals' experiences of rapport during telehealth encounters in community palliative care: An interpretive description study, 2023; 37(7):975-83. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37129344/>
5. Schmit V, Moerschel E, Haffner D. Comment les MERM travaillant en radiothérapie perçoivent-ils leurs compétences dites “soft”? Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences, 2020; 51(4S):90–8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32747198/>
6. Astochado T. Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján – Bagua. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo - Perú: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43390>
7. Reto R. Habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de lima, 2021. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima - Perú: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83001/Reto_LRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Lozada J. Perfil del egresado y habilidades blandas en los estudiantes de la maestría de Ciencias y Tecnología Cosmética de una Universidad Nacional de Lima. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa]. Perú - Lima: Universidad Tecnológico del Perú; 2020. Disponible en:

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4652/J.Lozada_Trabajo_de_Investigaci%C3%B3n_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

9. Ministerio de Salud del Perú. (2021). Informe Anual de la Situación de Salud en el Perú 2020. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/6279.pdf>
10. Anampa Legua, M. Y. (2022). Habilidades blandas y nivel de estrés en trabajadores del Centro de Salud Pachacamac durante la pandemia Covid 19. Lima, 2021. [citado 13 de septiembre de 2023]: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82589>
11. Tamsah H, Ilyas G, Nurung J, Jusuf E, Rahmi S. Soft skill competency and employees' capacity as the intervening factors between training effectiveness and health workers' performance. *Rev. Cogent Business & Management*, 2023; 10(1):1-19. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/23311975.2023.2199493?needAccess=true>
12. Araújo L, Mello A. As “soft skills” e o desempenho profissional percebido durante a pandemia da Covid-19. *Revista de globalización, competitividad y gobernabilidad*, 2023;17(3):51–72. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9069404>
13. Shillie P, Nchang N. Influencia de las habilidades interpersonales de los empleados en el desempeño laboral: evidencia de pymes en Camerún. *Revisión de la perspectiva empresarial*, 2023;5(1):1–11. Disponible en: <https://riiopenjournals.com/index.php/business-perspective-review/article/view/530/171>
14. Akla S, Indradewa R. The Effect of Soft Skill, Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance through Organizational Commitment. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 2022;5(1):6070-83. Disponible en: <https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/4320/pdf>
15. Suleman Q, Makhdoom Ali, Sadaf A, Alam Kh, Razia N, Muhammad S. Correlating Emotional Intelligence With Job Satisfaction: Evidence From a Cross-Sectional Study Among Secondary School Heads in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *Rev. International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 2021;15(7):553-76. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7083110/>
16. Flores M. Habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital público de Chimbote, 2023. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú - Chimbote: Universidad César

- Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125501/Flores_PMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Chaca A, Contreras L. Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional]. Perú - Huancayo: Universidad Continental; 2022. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRH_GO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf
 18. Aroni M, Peña H. Habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral en trabajadores de la red de Salud Abancay, 2022. [Tesis para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Salud Mental]. Perú - Callao: Universidad Nacional del Callao; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7704/TESIS%20ARON%20-%20PE%C3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 19. Morocho A. Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú - Piura: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110940/Morocho_IAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 20. Orellana M. Habilidades blandas en el desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú - Piura: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109093/Orellana_VMD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 21. De La Ossa L. Habilidades blandas y ciencia. Rev Colombiana Cienc Anim Recia, 2022; 14(1):e945. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/recia/v14n1/2027-4297-recia-14-01-1.pdf>
 22. López L, Lozano C. Las habilidades blandas y su influencia en la construcción del aprendizaje significativo. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 2021 ;5(6):10828–37. Disponible en:

- <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/1129/1523/>
23. Boyatzis R. Emotional and social intelligence competencies. Journal of Management Development, 2009;28(9):749-70. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/286056492_Emotional_and_social_intelligence_competencies
 24. Urbina M. Habilidades blandas en Ciencias de la salud. Rev Hisp Cienc Salud, 2019; 5(4):125-126. Disponible en: <https://uhsalud.com/index.php/revhispano/article/download/408/242/739>
 25. Vásquez L, Tuesta J, Vila D. Habilidades blandas y el impacto de la covid-19 en la educación superior. Review of Global Management, 2020 ;6(1):41-49. Disponible en: <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/download/1488/1193/>
 26. McClelland DC. Testing for competence rather than for "intelligence". Am Psychol. 1973;28(1):1-14.
 27. Boyatzis RE. The competent manager: a model for effective performance. New York: John Wiley & Sons; 1982.
 28. Goleman D. Working with emotional intelligence. New York: Bantam Books; 1998.
 29. Robbins S. Comportamiento organizacional. 15° edición. México: Pearson;2013. Disponible en: https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf
 30. Sirotiak, T, Sharma A. Problem-Based Learning for Adaptability and Management Skills. Journal of Professional Issues in Engineering Education and Practice, 2020; 145(4):1-18. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/339688016_Problem-Based_Learning_for_Adaptability_and_Management_Skills
 31. Goleman D. Inteligencia Emocional. 1° edición. Barcelona-España: Kairos;1998. Disponible en: <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
 32. Carrington C. Top 10 Skills Needed to Offer Affective Patient Care [Internet]. Carrington College. 2019. Disponible en: <https://carrington.edu/blog/top-10-soft-skills-needed-health-care/>
 33. Institute for Healthcare Communication. Impact of Communication in Healthcare [Internet]. Healthcarecomm.org. 2011. Disponible en: <https://healthcarecomm.org/about-us/impact-of-communication-in-healthcare/>

34. Clark P. Medical practices' sensitivity to patients' needs. Opportunities and practices for improvement. J Ambul Care Manage, 2003;26(2):110-23. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12698926/>
35. Guerra S. Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. Psicología Escolar e Educacional, 2019;23(1):1-11. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572019000100308&lng=en&tlng=en
36. El-Demerdash A, Ibrahim S, Elhosany W. Problem solving skills and clinical decision making among nursing interns. International Journal of Novel Research in Healthcare and Nursing, 2021; 8(1):304-9. Disponible en: <https://www.noveltyjournals.com/upload/paper/Problem%20solving%20skills.pdf>
37. Covey S. Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. 1º edición. Buenos Aires: Paidós;2003. Disponible en: <https://www.colomos.ceti.mx/documentos/goe/los7HabitosGenteAltamenteEfectiva.pdf>
38. Terzakyan T. ¿Qué son las habilidades blandas? Importancia y ejemplos 2020 [Internet]. [Consultado el 8 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.deel.com/es/blog/habilidades-blandas>
39. Pedraza E, Amaya G, Conde M. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, 2010; 16(3):493-505. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
40. Pérez A. Evaluación del Desempeño Laboral. Rev UPIICSA, 2009; 17(7):50-1. Disponible en: [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-libre.pdf?1440302559=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEvaluacion del Desempeno Laboral.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-libre.pdf?1440302559=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEvaluacion%20del%20Desempeno%20Laboral.pdf)
41. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. 9º edición. Rio de Janeiro: McGraw-Hill/Interamericana editores; 2009. Disponible en: [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos - chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
42. Dorado A, Zambrano A, Rosero K. Habilidades sociales y variables organizacionales: Una revisión sistemática. Rev Hisp de Psi, 2021;21(2):1-18. Disponible en:

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8435461>
43. Suárez I, Tinajero M Jácome I. Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. Revista Publicando, 2020;7(24):1-8. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7510871.pdf>
 44. Ramírez A, Domínguez L. El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. Revista Investigación administrativa, 2012; 41(109):21-30. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782012000100021&lng=es&tlng=es.
 45. Robbins S, Judge T. Comportamiento organizacional. 13° edición. Pearson Educación, México, 2009. Disponible en: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
 46. Ayovi J, Domínguez L. Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. Revista FIPCAEC, 2019;10(4):58-76. Disponible en: <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41>
 47. Ramírez G, Magaña D, Ojeda R. Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. Revista Trascender, contabilidad y gestión, 2022; 7(20):189-208. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882022000200189
 48. Gutiérrez H. Los Retos Actuales de la Mejora de la Calidad y la Productividad en las Organizaciones. Ingeniería Industrial. Revista Actualidad y Nuevas Tendencias, 2009;1(1):1-12. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215016873011>
 49. Bernal C. Metodología de la investigación. 3.a ed. Colombia: Pearson Educación, 2010.
 50. Baena G. Metodología de la investigación. 3.a ed. México: Grupo Editorial Patria, 2017.
 51. Universidad Norbert Wiener (2020). Reglamento de código de ética para la investigación. Disponible en: https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/UPNW-EES-REG-001%20Cod_Etica_Inv.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas con el desempeño laboral del personal de farmacia en el Hospital Víctor Larco Herrera en Magdalena del Mar 2025?	Objetivo general Determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera.	Hipótesis general H1: Existe relación estadísticamente significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal de farmacia en el Hospital Víctor Larco Herrera durante el año 2025.	Variable 1: Habilidades blandas Dimensiones: - Adaptabilidad - Autoconfianza - Comunicación efectiva - Habilidades de resolución de problemas - Proactividad	Tipo de investigación: Aplicada Método y diseño de la investigación Deductivo, no experimental y transversal. Nivel de investigación Correlacional
Problemas específicos a) ¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera? b) ¿Cuál es la relación entre la autoconfianza y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera? c) ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera?	Objetivos específicos a) Establecer la relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera. b) Establecer la relación entre la autoconfianza y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera. c) Determinar la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera.	Hipótesis específicas H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera. H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la autoconfianza y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera. H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva	Variable 2: Desempeño laboral Dimensiones: - Compromiso - Calidad en el trabajo - Trabajo en equipo - Productividad	Población y muestra Estará compuesta por el personal (100) de farmacia y la muestra será 80 Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento: Cuestionario

d) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de resolución de problemas y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera? e) ¿Cuál es la relación entre la proactividad y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera?	d) Identificar la relación entre la capacidad de resolución de problemas y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera. e) Establecer la relación entre la proactividad y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera.	y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera. H4: Existe relación estadísticamente significativa entre la capacidad de resolución de problemas y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera. H5: Existe relación estadísticamente significativa entre la proactividad y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera.		
---	--	---	--	--

Anexo 2: instrumento

CUESTIONARIO HABILIDADES BLANDAS (dirigida a los trabajadores de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera) Se indica que debe marcar con una X la alternativa que considere correcta según su propio juicio.					
N °	ITEMS				
	ADAPTABILIDAD	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Te consideras capaz de adaptarte a los cambios que se presentan en tu entorno labora				
2	¿Estás dispuesto/a a adoptar nuevas estrategias en tu trabajo?				
3	¿Te comprometes a implementar nuevas formas de trabajo en tu área?				
	AUTOCONFIANZA				
4	¿Cómo reaccionas frente a resultados negativos en el trabajo? ¿Eres capaz de recuperarte y seguir adelante?				
5	¿Tienes claridad emocional al tomar decisiones importantes en el trabajo?				
6	¿Eres creativo/a al enfrentar problemas en el trabajo? ¿Puedes proponer alternativas originales?				
	COMUNICACIÓN EFECTIVA				
7	¿Sueles comunicarte con anticipación sobre las funciones que debes desempeñar en el trabajo?				
8	¿Asistes regularmente a las reuniones convocadas en tu lugar de trabajo?				
9	¿Valoras las sugerencias u opiniones de tus colegas en el trabajo??				
	HABILIDADES DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS				
10	¿Cómo actúas cuando algo no funciona como debería en el trabajo? ¿Buscas soluciones?				
11	¿Te sientes molesto/a cuando el grupo toma una decisión con la que no estás de acuerdo en el trabajo?				
12	¿Consideras que solo el jefe debe buscar alternativas cuando surgen problemas en el trabajo?				
	PROACTIVIDAD				
13	¿Te sientes capaz de cumplir con los desafíos que se presentan en tu trabajo?				

14	¿Comunicas y propones mejoras para optimizar el trabajo en tu área?				
15	¿Estás dispuesto/a a trabajar extra en eventos ocasionales en tu lugar de trabajo?				

Anexo 2.1

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL (dirigida a los trabajadores de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera) Se indica que marca con una X la alternativa que considere correcta según su propio juicio.					
		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	COMPROMISO				
16	¿Te involucras activamente en las acciones acordadas por la empresa?				
17	¿Te sientes comprometido/a con la empresa en la que trabajas?				
18	¿Sientes un vínculo de fidelidad tanto con la empresa como con tu equipo de trabajo?				
	CALIDAD EN EL TRABAJO				
19	¿Demuestras entusiasmo y la iniciativa esperada por tus superiores en tu trabajo?				
20	¿Te motivas a ti mismo/a para alcanzar tus metas laborales?				
21	¿Estás abierto/a a recibir consejos de tu entorno laboral?				
22	¿Cómo percibes las órdenes dadas por tus superiores en el trabajo?				
	TRABAJO EN EQUIPO				
23	¿Impulsas a tus compañeros/as a alcanzar sus objetivos laborales?				
24	¿Estás dispuesto/a a dedicar tiempo para ayudar a tus compañeros/as en su trabajo?				
25	¿Compartes metas comunes con tu equipo de trabajo?				
26	¿Tomas en cuenta los puntos de vista y opiniones de tu equipo de trabajo en la toma de decisiones?				

	PRODUCTIVIDAD				
27	¿Recibes premios o reconocimientos por tu buen desempeño laboral?				
28	¿Sientes que tu trabajo es reconocido con frecuencia por tus superiores?				
29	¿Los jefes comunican con regularidad que tu trabajo es de calidad?				
30	¿Puedes completar las actividades propias de tu trabajo dentro del tiempo establecido?				
31	¿Encuentras fácil desarrollar las actividades asignadas por tus superiores en el trabajo?				

Anexo 3: Validez del instrumento

Certificado de validez de instrumento

"Habilidades blandas y Desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera Magdalena del Mar 2025"

Escala: 1=Nunca; 2=Algunas veces; 3=Casi siempre; 4=Siempre

°N	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE 1): Habilidades blandas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: ADAPTABILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Te consideras capaz de adaptarte a los cambios que se presentan en tu entorno labora	X		X		X		
2	¿Estás dispuesto/adoptar nuevas estrategias en tu trabajo?	X		X		X		
3	¿Te comprometes a implementar nuevas formas de trabajo en tu área?	X				X		
	DIMENSIÓN 2: AUTOCONFIANZA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Cómo reaccionas frente a resultados negativos en el trabajo? ¿Eres capaz de recuperarte y seguir adelante?	X		X		X		
5	¿Tienes claridad emocional al tomar decisiones importantes en el trabajo?	X		X		X		
6	¿Eres creativo/a al enfrentar problemas en el trabajo? ¿Puedes proponer alternativas originales?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN EFECTIVA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	¿Sueles comunicarte con anticipación sobre las funciones que debes desempeñar en el trabajo?			X		X		
8	¿Asistes regularmente a las reuniones convocadas en tu lugar de trabajo?	X		X				
9	¿Valoras las sugerencias u opiniones de tus colegas en el trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: HABILIDADES DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿Cómo actúas cuando algo no funciona como debería en el trabajo? ¿Buscas soluciones?	X				X		
11	¿Te sientes molesto/a cuando el grupo toma una decisión con la que no estás de acuerdo en el trabajo?	X		X		X		
12	¿Consideras que solo el jefe debe buscar alternativas cuando surgen problemas en el trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: PROACTIVIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

13	¿Te sientes capaz de cumplir con los desafíos que se presentan en tu trabajo?	X		X		X		
14	¿Comunicas y propones mejoras para optimizar el trabajo en tu área?	X		X		X		
15	¿Estás dispuesto/a a trabajar extra en eventos ocasionales en tu lugar de trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE 2): DESEMPEÑO LABORAL	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Te involucras activamente en las acciones acordadas por la empresa?	X		X		X		
2	¿Te sientes comprometido/a con la empresa en la que trabajas?	X		X				
3	¿Sientes un vínculo de fidelidad tanto con la empresa como con tu equipo de trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD EN EL TRABAJO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Demuestras entusiasmo y la iniciativa esperada por tus superiores en tu trabajo?	X		X		X		
5	¿Te motivas a ti mismo/a para alcanzar tus metas laborales?	X		X		X		
6	¿Estás abierto/a a recibir consejos de tu entorno laboral?	X		X		X		
7	¿Cómo percibes las órdenes dadas por tus superiores en el trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	¿Impulsas a tus compañeros/as a alcanzar sus objetivos laborales?	X		X		X		
9	¿Estás dispuesto/a a dedicar tiempo para ayudar a tus compañeros/as en su trabajo?	X		X		X		
10	¿Compartes metas comunes con tu equipo de trabajo?	X		X		X		
11	¿Tomas en cuenta los puntos de vista y opiniones de tu equipo de trabajo en la toma de decisiones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: PRODUCTIVIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	¿Recibes premios o reconocimientos por tu buen desempeño laboral?	X		X		X		
13	¿Sientes que tu trabajo es reconocido con frecuencia por tus superiores?	X		X		X		
14	¿Los jefes comunican con regularidad que tu trabajo es de calidad?	X		X				
15	¿Puedes completar las actividades propias de tu trabajo dentro del tiempo establecido?	X		X		X		
16	¿Encuentras fácil desarrollar las actividades asignadas por tus superiores en el trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Zaragoza Silvia Alegria Huamani

DNI: 22067438

Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

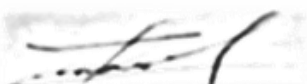
¹**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

05 de noviembre del 2025



Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Juan Manuel Parreño Tipian

DNI: 10326579

Especialidad del validador: Doctor en farmacia y Bioquímica

¹**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09 de noviembre del 2025



Dr. Juan Manuel Parreño Tipian
M.F. Especialista en Análisis Bioquímicos
C.C.F. N° 000002

Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. CANO PEREZ CARLOS ALFREDO

DNI: 06062363

Especialidad del validador: DOCTOR EN FARMACIA Y BIOQUIMICA

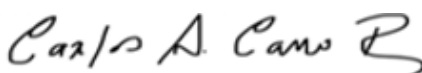
¹**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

20 de noviembre del 2025


Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. PABLO BEST

DNI: 40961512

Especialidad del validador: Mg Economía de la salud y Políticas sociales

¹**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30 de noviembre del 2025



Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. ROJAS WISA OSCAR FAVIO
DNI: 29550129

Especialidad del validador: DOCTOR EN FARMACIA Y BIOQUIMICA

¹**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30 de noviembre del 2025



Firma del Experto Informante

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variable 1: Habilidades blandas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	15

Variable 2: Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	16

Anexo 5: Formato de consentimiento informado

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	
(Para trabajos de investigación cuyo objeto de estudio involucren personas)	
Título del Proyecto de Investigación: Habilidades blandas y desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera – Magdalena del Mar, 2025	
Autor Responsable: <i>Casariego de la Cruz, James Pawner</i>	
Universidad /Institución: Universidad Privada Norbert Wiener	
I. INVITACIÓN	
Estimado(a) participante: Usted está siendo invitado(a) a participar de manera voluntaria en un estudio de investigación titulado “Habilidades blandas y desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera – Magdalena del Mar, 2025”, desarrollado por un investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW). Antes de decidir su participación, le solicitamos leer atentamente la siguiente información, la cual explica el propósito del estudio, los procedimientos a realizar y sus derechos como participante.	
II. INFORMACIÓN	
2.1	Propósito del estudio: El presente estudio tiene como objetivo general determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera. Como objetivos específicos, se busca analizar la relación entre las dimensiones de las habilidades blandas (adaptabilidad, autoconfianza, comunicación efectiva, resolución de problemas y proactividad) y el desempeño laboral. Los resultados del estudio serán utilizados con fines académicos y científicos, y permitirán generar evidencia que contribuya a la mejora de estrategias de gestión del talento humano, capacitación y fortalecimiento de competencias socioemocionales en el ámbito hospitalario.
2.2	Duración del estudio: 6
2.3	Número esperado de participantes: 80
2.4	Criterios de Inclusión y exclusión: Criterios de inclusión: • Personal que labore en el área de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera. • Personal en actividad durante el periodo de recolección de datos. • Aceptar voluntariamente su participación mediante la firma del consentimiento informado. Criterios de exclusión: • Personal con licencia médica o administrativa durante el periodo de recolección de datos. • Personal que no acepte participar en el estudio.

2.5	Procedimientos del estudio: Su participación consistirá en responder un cuestionario estructurado, el cual evaluará aspectos relacionados con las habilidades blandas y el desempeño laboral. El tiempo aproximado para completar el cuestionario será de 5 a 8 minutos. La información recopilada será codificada y tratada con estricta confidencialidad, siendo utilizada únicamente para fines académicos y científicos. Los resultados serán analizados de forma global y no se emitirán resultados individuales.
2.6	Riesgos: Este estudio no implica riesgos físicos ni emocionales, ya que no requiere entrevistas, exámenes clínicos ni contacto directo. El único riesgo mínimo es la posible percepción de invasión de privacidad, mitigada mediante la estricta confidencialidad de los datos.
2.7	Beneficios: Generar conocimiento científico sobre habilidades blandas en el ámbito farmacéutico hospitalario. Proponer estrategias de mejora en la gestión del desempeño laboral. Fortalecer futuras políticas de capacitación y desarrollo del personal de salud.
2.8	Costos e incentivos: La participación no implicará ningún costo para usted, ni recibirá incentivos económicos ni materiales a cambio de su colaboración.
2.9	Confidencialidad: Su información será codificada para proteger su identidad. Si los resultados del estudio se publican, no se incluirá ninguna información que permita identificarlo. Los datos estarán disponibles solo para el equipo de investigación.
2.10	Derechos del participante: Su participación es completamente voluntaria. Puede negarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalización o pérdida de derechos.
2.11	Preguntas/Contacto: Si tiene preguntas o inquietudes, puede comunicarse con el autor responsable ____ <i>James Pawnsner Casariego de la Cruz</i>, Teléfono: 991 502 857_correo: _a@uwiener.edu.pe. También, puede contactar al Comité de Ética que validó este estudio a través del presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la UPNW, al correo comite.etica@uwiener.edu.pe
2.12	Ocurrencias/Reclamos: En caso de existir alguna ocurrencia o reclamo, puede contactar al Comité de Ética que validó este estudio a través del presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la UPNW, al correo comite.etica@uwiener.edu.pe
III. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO	
Declaro haber leído y comprendido el contenido de este Formulario de Consentimiento Informado. He recibido una explicación clara sobre el objetivo, procedimiento y finalidad del estudio, así como respuesta a todas mis preguntas. Entiendo que mi participación es voluntaria y tengo derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este Formulario.	

		____/____/202____. FECHA (dd/mm/aaaa)
FIRMA DEL PARTICIPANTE Nombre del Participante: DNI/Carné de Extranjería/Otros:	HUELLA DACTILAR (opcional)	
		____/____/202____. FECHA (dd/mm/aaaa)
FIRMA DEL AUTOR RESPONSABLE Nombre del Autor Responsable: DNI/Carné de Extranjería/Otros:	HUELLA DACTILAR (opcional)	
		____/____/202____. FECHA (dd/mm/aaaa)
FIRMA DEL INTEGRANTE DEL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN (en caso corresponda) Nombre del Integrante del equipo de investigación: DNI/Carné de Extranjería/Otros:	HUELLA DACTILAR (opcional)	
		____/____/202____. FECHA (dd/mm/aaaa)
FIRMA DEL TESTIGO/REPRESENTANTE LEGAL (en caso corresponda) Nombre del Testigo o Representante Legal: DNI/Carné de Extranjería/Otros:	HUELLA DACTILAR (opcional)	
NOTA: - La firma del testigo o representante legal será obligatoria solo si el participante tiene una discapacidad que le impida firmar o no saber leer ni escribir. - Si otro integrante del equipo de investigación es asignado para aplicar este consentimiento informado deberá firmar en este documento. - Recuerde que no se debe reclutar voluntarios de grupos "vulnerables" (presos, soldados, aborígenes, marginados, estudiantes o empleados con relaciones académicas o económicas con el investigador, etc.), salvo que el diseño de investigación beneficie directamente a dicha población.		

Anexo 6: Aprobación del comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 10 de noviembre del 2025

Autor Responsable:

JAMES PAWNNER CASARIEGO DE LA CRUZ

Exp. N°: 2373-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica (CIEIC) de la Universidad Privada Norbert Wiener evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: "Habilidades blandas y Desempeño laboral del personal de farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera Magdalena del Mar 2025" Versión Nro. 1, aprobada por el asesor en fecha 31/10/ 2025.

El cual tiene como Autor(es) a:

JAMES PAWNNER CASARIEGO DE LA CRUZ

La **APROBACIÓN** otorgada comprende la verificación del cumplimiento de las buenas prácticas éticas, la adecuada evaluación del balance riesgo/beneficio, la idoneidad del equipo de investigación y la garantía de confidencialidad en el manejo de los datos, entre otros aspectos éticos y metodológicos pertinentes.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La aprobación otorgada por el CIEIC tiene una **vigencia de veinticuatro (24) meses** contados desde la fecha de emisión del presente documento. Esta vigencia es exclusiva para los procedimientos éticos revisados por el Comité y no sustituye ni aplica a los trámites administrativos ante la Oficina de Grados y Títulos.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza la aceptación** por parte de las **instituciones** en las que se planea realizar la investigación.
- En caso de requerir una **enmienda**, entendida como una modificación menor que **no altera de manera sustantiva** el proyecto aprobado, esta deberá ser presentada al CIEIC y no podrá ejecutarse sin su aprobación previa. **Cualquier cambio sustantivo deberá tramitarse como proyecto nuevo** ante el CIEIC.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidente
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.

CARTA N° 01-2025

Dr. Edgar Miraval Rojas.
Director General del Hospital Víctor Larco Herrera

Atención.

Dr Carlos Salgado Valenzuela

Jefe de la oficina de apoyo a la Docencia e Investigación HVLH

ASUNTO: Solicito Permiso para realizar trabajo de investigación en el Hospital Víctor Larco Herrera.

Cordial saludo

Mediante la presente saludarle a usted, en calidad de trabajador nombrado del área de Farmacia.

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez solicitarle me acceda el permiso para realizar el instrumento para un trabajo de investigación en el área de Farmacia del Hospital Víctor Larco Herrera, y así culminar mi trabajo de investigación titulado:

"HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE FARMACIA DEL HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA MAGDALENA DEL MAR 2024.

Le agradezco de antemano su respuesta por su atención a la presente.

MAGDALENA del Mar 18 de marzo 2025.

CC. Jefatura de Farmacia.

Atentamente.


Q.F James Finizola Casariego de la cruz
DNI: 80448593
Departamento de Farmacia



13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-05-26	4%
2	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	2%
3	Internet	repositorio.upsc.edu.pe:8080	<1%
4	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2026-04-22	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-05-23	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-12-22	<1%
8	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
9	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
10	Internet	dspace.unitru.edu.pe	<1%
11	Internet	gredos.usal.es	<1%