

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**EMERGENCIAS Y DESASTRES**



---

**MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS FRENTE AL  
IMPACTO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN  
PERSONAL DE ENFERMERÍA – HOSPITAL  
REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA  
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA  
EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Ciencias del cuidado de la salud y servicios

**TESISTAS:**

- Lic. Enf. Yasmin Yeraldine CAMONES BALDEÓN
- Lic. Enf. Winny Kerly CARHUAS DE LA CRUZ
- Lic. Enf. Liz Patricia ZEVALLOS YALI

**ASESORA:**

- DRA. EUDONIA, ALVARADO ORTEGA

HUÁNUCO – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

### **DE CAMONES:**

Dedico este trabajo a Dios en primera instancia y a mi familia, que me apoyo desde el inicio de mi vida profesional además a cumplir cada reto que me propuse.

### **DE CARHUAS:**

Esta investigación está dedicada a quienes son el pilar en mi vida, mis padres; ellos me guiaron en cada paso y confiaron plenamente en mí. Su ejemplo y dedicación me fortalece.

### **DE ZEVALLOS:**

Dedico este trabajo con amor a mis padres, quienes son el principal cimiento de la construcción de mi vida profesional pues me forjaron a lo largo de la vida como la persona que soy, mis logros se los debo a ellos ya que me motivaron a alcanzar mis anhelos.

## **AGRADECIMIENTO**

### **DE CAMONES:**

A nuestro Dios porque sus tiempos son perfectos.

A mi familia que cada una de ellas me brinda un grano de arena para yo llenarme de coraje y seguir para adelante.

A mi hijo que es mi motor y motivo, con cada caricia y sonrisa me llena de tantas emociones inexplicables; haces que mi mundo sea perfecto y que el mundo en general sea un lugar mejor.

### **DE CARHUAS:**

Ante todo, a Dios por su guía y fuerza en este camino largo.

A mis padres y demás familiares, por el amor y soporte infinito durante la carrera profesional.

### **DE ZEVALLOS:**

A Dios, por la lluvia de bendiciones que brinda a mi familia y por fortificar mi coraje.

A mis padres, por caminar conmigo en el sendero de mi vida profesional.

A los docentes y encargados que hicieron posible el desarrollo y ejecución de esta investigación.

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo analizar el manejo de las habilidades blandas frente al impacto de la pandemia del COVID-19 en los profesionales de enfermería del HRHV, 2021.

Asimismo, se tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal; con una población de 215 profesionales de enfermería, tomando como muestra a 139; con términos de inclusión, aquellos que laboran en los diferentes servicios de hospitalización, que se encuentran laborando al momento de la investigación, entre otros. Por consiguiente, se analizó de manera descriptiva analítica las variables tanto dependiente como independiente, mientras que, para el análisis inferencial de comparación de proporciones se utilizó la prueba de correlación de Rho de Spearman para un  $p < 0,05$  apoyados en el SPSSW V.22.

Se evidencio, mediante la base de datos obtenidos, que en la evaluación del impacto de la pandemia del COVID-19 prevalece el impacto alto con un 47,5% frente al impacto bajo 15,8%. Con respecto al manejo de las habilidades blandas, donde se obtuvo como resultado final, en mayor porcentaje 41,0% siendo este un manejo regular y un 31,7% de un manejo bueno. Los resultados nos muestran correlaciones significativas en el manejo de las habilidades blandas frente al impacto que sufrimos por pandemia del COVID – 19 en el profesional de enfermería ( $Z=0,000$ ;  $p= 0,990$ ) por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula, demostrándose que el manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto de la pandemia.

Se concluye, que el manejo de las habilidades blandas se relaciona con el impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

**Palabras claves:** Habilidades blandas, impacto económico, impacto emocional, impacto laboral, impacto social, pandemia, COVID-19, empatía, comunicación, gestión del conflicto, inteligencia emocional, manejo del estrés.

## ABSTRACT

The objective of the study was to analyze the management of soft skills against the impact of the COVID-19 pandemic on nursing staff of the HRHV, 2021.

The study had a quantitative, descriptive correlational cross-sectional approach; with a population of 215 nursing, taking 139 nursing staff as a sample; with terms of inclusion, those who work in the different hospitalization services, who are working at the time of the investigation, among others. The analytical descriptive analysis of both dependent and independent variables and the inferential analysis of comparison of proportions were carried out, using the Rho de Spearman correlation test for a  $p < 0.05$  supported by SPSSW V.22.

It was evidenced, through the database obtained, that in the evaluation of the impact of the COVID-19 pandemic the tall impact prevails with 47,5% compared to the bass impact 15,8%. Regarding the management of soft skills, the final result was obtained, in a higher percentage 41,0%, this being a regular management and only 31,7% of a good handling. The results show us significant correlations in the management of soft skills against the impact of the COVID-19 pandemic on the nursing staff ( $Z=0.000$ ;  $p= 0.990$ ), so the null hypothesis had to be rejected, showing that the management of soft skills is developing favorably in the face of the impact of the pandemic.

It is concluded that the management of soft skills is related to the impact of the COVID-19 pandemic on the nursing staff of the Hermilio Valdizán Regional Hospital.

**Keywords:** Soft skills, economic impact, emotional impact, work impact, social impact, pandemic, COVID-19, empathy, communication, conflict management, emotional intelligence, stress management.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> -----	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> -----	<b>III</b>
<b>RESUMEN</b> -----	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT</b> -----	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE</b> -----	<b>VIII</b>
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> -----	<b>18</b>
1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA-----	18
1.2. JUSTIFICACIÓN-----	22
1.3. IMPORTANCIA O PROPÓSITO-----	24
1.4. LIMITACIONES-----	24
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA-----	25
1.6. FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS-----	26
1.7. FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS-----	26
1.8. VARIABLES-----	27
1.8.1. VARIABLE DEPENDIENTE: MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS-----	27
1.8.2. VARIABLE INDEPENDIENTE: IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19-----	28
1.8.3. VARIABLE INTERVINIENTE: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORAL-----	28
1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES-----	29
1.10. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS OPERACIONALES-----	31
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b> -----	<b>33</b>
2.1. ANTECEDENTES-----	33
2.2. BASES TEÓRICAS-----	37
2.3. BASES CONCEPTUALES-----	38
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b> -----	<b>43</b>
3.1. ÁMBITO-----	43
3.2. POBLACIÓN-----	43
3.3. MUESTRA-----	43
3.4. NIVEL DE ESTUDIO-----	45
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN-----	45



3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS-----	46
3.7. PROCEDIMIENTO-----	49
3.8. ASPECTOS ÉTICOS (CONSENTIMIENTO INFORMADO, PROTOCOLOS, ETC., PARA TRABAJOS QUE SE REALIZAN CON PERSONAS O ANIMALES)-----	50
3.9. PLAN DE TABULACIÓN-----	51
3.10. ANÁLISIS DE DATOS-----	51
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN-----</b>	<b>52</b>
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS-----	52
4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL O CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS -----	84
4.3. DISCUSIÓN-----	94
<b>CONCLUSIONES-----</b>	<b>98</b>
<b>RECOMENDACIONES-----</b>	<b>99</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS-----</b>	<b>100</b>
<b>ANEXOS-----</b>	<b>107</b>
<b>NOTA BIOGRÁFICA-----</b>	<b>132</b>
<b>CONSTANCIA ANTIPLAGIO-----</b>	<b>138</b>
<b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA-----</b>	<b>139</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1.</b> INTERVALO DE EDADES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>52</b>
<b>TABLA 2.</b> SEXO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>54</b>
<b>TABLA 3.</b> ESTADO CIVIL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>55</b>
<b>TABLA 4.</b> ESPECIALIDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>56</b>
<b>TABLA 5.</b> EXPERIENCIA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>57</b>
<b>TABLA 6.</b> LUGAR DE TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021	<b>58</b>
<b>TABLA 7.</b> SITUACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>60</b>
<b>TABLA 8.</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL IMPACTO ECONÓMICO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021-----	<b>62</b>
<b>TABLA 9.</b> VALORACIÓN DEL IMPACTO ECONÓMICO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>63</b>
<b>TABLA 10.</b> FRECUENCIA DEL IMPACTO EMOCIONAL DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>64</b>
<b>TABLA 11.</b> VALORACIÓN DEL IMPACTO EMOCIONAL DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>65</b>
<b>TABLA 12.</b> FRECUENCIA DEL IMPACTO LABORAL DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>66</b>
<b>TABLA 13.</b> VALORACIÓN DEL IMPACTO LABORAL DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE	

ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	67
<b>TABLA 14.</b> FRECUENCIA DEL IMPACTO SOCIAL DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	69
<b>TABLA 15.</b> VALORACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	70
<b>TABLA 16.</b> VALORACIÓN DEL IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	71
<b>TABLA 17.</b> FRECUENCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS, CON RELACIÓN A SU EMPATÍA, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	73
<b>TABLA 18.</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA VALORACIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS: EMPATÍA, QUE APLICARON EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	74
<b>TABLA 19.</b> FRECUENCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS, CON RELACIÓN A SU COMUNICACIÓN, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	75
<b>TABLA 20.</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA VALORACIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS: COMUNICACIÓN, QUE APLICARON EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	76
<b>TABLA 21.</b> FRECUENCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS, CON RELACIÓN A SU INTELIGENCIA EMOCIONAL, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021-----	77
<b>TABLA 22.</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA VALORACIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS: INTELIGENCIA EMOCIONAL, QUE APLICARON EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	78
<b>TABLA 23.</b> FRECUENCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS, CON RELACIÓN A LA GESTIÓN DE CONFLICTO, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021-----	79

<b>TABLA 24.</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA VALORACIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS: GESTIÓN DE CONFLICTO, QUE APLICARON EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>80</b>
<b>TABLA 25.</b> FRECUENCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS, CON RELACIÓN AL MANEJO DEL ESTRÉS, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>81</b>
<b>TABLA 26.</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA VALORACIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS: MANEJO DEL ESTRÉS, QUE APLICARON EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021	<b>82</b>
<b>TABLA 27.</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA VALORACIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>83</b>
<b>TABLA 28.</b> PRUEBA DE CORRELACIÓN DE RHO DE SPEARMAN DEL MANEJO DE LAS HABILIDADES BLANDAS FRENTE AL IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021-----	<b>84</b>
<b>TABLA 29.</b> PRUEBA DE CORRELACIÓN DE RHO DE SPEARMAN DEL IMPACTO ECONÓMICO EN EL MANEJO DE LAS HABILIDADES BLANDAS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>86</b>
<b>TABLA 30.</b> PRUEBA DE CORRELACIÓN DE RHO DE SPEARMAN DEL IMPACTO EMOCIONAL EN EL MANEJO DE LAS HABILIDADES BLANDAS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>88</b>
<b>TABLA 31.</b> PRUEBA DE CORRELACIÓN DE RHO DE SPEARMAN EN EL IMPACTO SOCIAL Y EL MANEJO DE LAS HABILIDADES BLANDAS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>90</b>
<b>TABLA 32.</b> PRUEBA DE CORRELACIÓN DE RHO DE SPEARMAN EN EL IMPACTO LABORAL Y EL MANEJO DE LAS HABILIDADES BLANDAS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>92</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

- FIGURA 1.** GRÁFICO DE BARRA DE EDADES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 ----- **52**
- FIGURA 2.** DIAGRAMA CIRCULAR DEL SEXO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 ----- **54**
- FIGURA 3.** GRÁFICO DE BARRA DEL ESTADO CIVIL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021----- **55**
- FIGURA 4.** DIAGRAMA CIRCULAR DE ESPECIALIDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021----- **56**
- FIGURA 5.** GRÁFICO DE BARRA DE EXPERIENCIA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021----- **57**
- FIGURA 6.** GRÁFICO DE BARRA DE ÁREAS DE TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021----- **58**
- FIGURA 7.** GRÁFICO DE BARRA DE TIPO DE CONTRATO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021----- **60**
- FIGURA 8.** GRÁFICO DE BARRA DEL IMPACTO ECONÓMICO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 ----- **63**
- FIGURA 9.** GRÁFICO DE BARRA DEL IMPACTO EMOCIONAL DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 ----- **65**
- FIGURA 10.** GRÁFICO DE BARRA DEL IMPACTO LABORAL DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 ----- **67**
- FIGURA 11.** GRÁFICO DE BARRA DEL IMPACTO SOCIAL DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 ----- **70**
- FIGURA 12.** GRÁFICO DE BARRA DEL IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE

ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	71
<b>FIGURA 13.</b> DIAGRAMA DE CIRCULAR DE LAS HABILIDADES BLANDAS, CON RELACIÓN A SU EMPATÍA, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021-----	<b>74</b>
<b>FIGURA 14.</b> DIAGRAMA DE CIRCULAR DE LAS HABILIDADES BLANDAS, CON RELACIÓN A SU COMUNICACIÓN, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021-----	<b>76</b>
<b>FIGURA 15.</b> DIAGRAMA CIRCULAR DE LAS HABILIDADES BLANDAS, CON RELACIÓN A SU INTELIGENCIA EMOCIONAL, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>78</b>
<b>FIGURA 16.</b> DIAGRAMA CIRCULAR DE LAS HABILIDADES BLANDAS, CON RELACIÓN A LA GESTIÓN DE CONFLICTO, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>80</b>
<b>FIGURA 17.</b> DIAGRAMA CIRCULAR DE LAS HABILIDADES BLANDAS, CON RELACIÓN AL MANEJO DEL ESTRÉS, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>82</b>
<b>FIGURA 18.</b> DIAGRAMA CIRCULAR DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>83</b>
<b>FIGURA 19.</b> DIAGRAMA DE CAJAS DEL MANEJO DE LAS HABILIDADES BLANDAS FRENTE AL IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021 -----	<b>84</b>
<b>FIGURA 20.</b> BARRAS DE ERROR DEL IMPACTO ECONÓMICO EN EL MANEJO DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021-----	<b>86</b>
<b>FIGURA 21.</b> BARRAS DE ERROR DEL IMPACTO EMOCIONAL EN EL MANEJO DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021-----	<b>88</b>
<b>FIGURA 22.</b> BARRAS DE ERROR DEL IMPACTO SOCIAL EN EL MANEJO DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021-----	<b>90</b>

**FIGURA 23.** BARRAS DE ERROR DEL IMPACTO LABORAL EN EL MANEJO DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021----- **92**

## INTRODUCCIÓN

El estudio tuvo como principal propósito dar a conocer el manejo de las habilidades blandas frente al impacto que acarreó la Pandemia COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, esta investigación teórica se basó en la población afectada durante la situación en la que nos encontramos, y fue el profesional de salud quien salió a luchar para enfrentar la crisis en la que se encuentra el país actualmente, a ello se suma el manejo de las habilidades blandas y el saber a detalle la atención que tienen hacia los pacientes, basado en el personal de enfermería, corroborado en la teorías de Jean Watson, quien esclarece el cuidado humano, pues describe a un cuidado holístico que promueve la salud, el humanismo y la calidad de vida. El cuidado de los enfermos es un fenómeno social universal que solo resulta efectivo si se practica en forma interprofesional (1). El trabajo que realizó Watson alberga la sensibilidad que profesionales de salud pueda sentir hacia aspectos más humanos y es por ello que en esta investigación presentamos las habilidades blandas, las cuales de igual manera se ven inmersas dentro del cuidado humano que se brinda al paciente.

La afección del Coronavirus 2019 (COVID-19), brotado en China, fue públicamente señalado como causante de la pandemia en marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), esta patología respiratoria asintomática o sintomática similares al Síndrome Gripal leve, quien en la primera etapa se puede indicar como gripe o de respuesta viral, en situaciones graves existe sintomatología de neumonía y en la etapa inflamatoria o pulmonar hay posibilidad de progresión para la etapa híper inflamatoria o sistémica con complicaciones como Síndrome Respiratorio Agudo Grave (SRAG) y/o disfunción multi-orgánica que pueden ser fatal, esto hizo que las instituciones de salud se preparen para atender la demanda provocada por la enfermedad y resguardar a todo su equipo de trabajo, el cual establece la fuerza de respuesta fundamental para la contexto actual. Siendo así, el compromiso de la composición en cantidad y calidad de esta, y ello puede generar un notable impacto socioeconómico, emocional y laboral para el país (2).



La presión sobre los profesionales de salud, aumenta, además de los riesgos de contaminación, el estrés físico y emocional. Ante ello, este estudio utilizó el método, bajo la perspectiva de evidencias científicas, analizar, describir y explicitar el impacto de la pandemia en el personal de enfermería quien es parte fundamental del equipo multi-profesional de salud que conforman los establecimientos de salud (3).

La investigación se desarrolló a fin de dar a conocer las características con métodos descriptivos, cuantitativos, conocidas en el ámbito laboral pero que son de gran importancia durante los cuidados en el paciente, además del impacto que tiene frente a la pandemia del COVID-19.

## **CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA**

La pandemia del COVID-19 es un problema global, asimismo las consecuencias son grandes pues generó graves secuelas en el sistema de salud del país (4), el cual afectó no solo a las personas que reciben atención, sino también a los profesionales que se encuentran en primera línea, entre ellos al personal de Enfermería quienes se encargan de brindar cuidado integral al paciente, familia y comunidad (5).

El impacto en la economía peruana fue la más afectada entre los países de Latinoamérica, nuestros sistemas de salud no fueron sostenibles, como consecuencia el Perú sufrió en su actividad productiva, el empleo en el país se redujo en 39.5% a nivel nacional, en el trimestre abril-junio del 2020 (6). Por otro lado, la economía del profesional de salud, a través de la resolución ministerial N° 420-2020-MINSA, se estipularon las remuneraciones que deben recibir los profesionales y los técnicos asistenciales que laboran bajo la modalidad de Contratación Administrativa de Servicios – CAS COVID en el sector salud. La norma indicaba que estas remuneraciones estarán vigentes mientras dure el periodo de Emergencia Sanitaria (7), sin embargo, los contratos efectuados son temporales y no ofrecen estabilidad al personal de enfermería, lo que indica una baja en el estado económico de los profesionales que se encuentran laborando en esta condición.

El impacto emocional en el personal de enfermería a desencadenado diversas sanciones tal como el estrés, temor, preocupación, frustración, ira y tristeza (8).

Mientras que el impacto laboral en el personal de enfermería tiene una enorme presión de trabajo abrumado y falta de concentración en cumplir las tareas que demanda la jornada, esta presión incluye a una necesidad de protección para evitar ser contagiados por COVID-19 y agotamiento físico (8).

Por otro, el impacto social que trajo la pandemia del COVID-19 en nuestro país ha tomado una nueva naturalidad porque aprendimos hábitos de distanciamiento social. Al mismo tiempo, hemos visto la

necesidad de acudir hasta tribunales para prevenir y eliminar exclusión, pues nos volvimos vulnerables por nuestro estado laboral; de la misma manera interactuamos con pacientes con emociones negativas por el mismo hecho de la ansiedad y el estrés que se maneja durante en esta etapa (9).

Según Goleman las habilidades blandas, se define como aquellas asemejadas con el manejo que tiene el profesional para socializar, tolerar y comunicarse con diferentes personas, y así lograr compartir información, liderar, motivar, escuchar y empatizar, con los demás. Asimismo, esta competencia no se relaciona con lo intelectual o académico, pero concede beneficios en la nueva era digital (10).

Según Peña menciona, que las habilidades blandas son el resultado de una mezcla de cualidades sociales, comunicación y acercamiento con los demás que forman la manera efectiva en que nos comunicamos entre nosotros, estas habilidades blandas son calificadas en la actualidad por los Directores de las IPPRESS y de los Gerentes que contratan al profesional de salud, el tipo de habilidades son cruciales así que la comunicación asertiva, resolución de conflictos ,empatía, la gestión del tiempo, la inteligencia emocional vocación de servicios son esenciales en el modelo de la atención al paciente, sin embargo, otras características como el manejo del estrés, habilidades ofimáticas son necesarios por estos días para el manejo de las nuevas tecnologías en los modelos de atención (11).

Según Veliz, realizó un trabajo de investigación el 2021, considera la importancia que tiene la incorporación de las habilidades blandas en el profesional de los Centros Emergencia Mujer de Piura, quien expresa que actualmente la elección del profesional altamente capacitado son estudiados minuciosamente, donde exista congruencias entre los conocimientos técnicos previos así como sus habilidades blandas, ya que esto demuestra que dichas habilidades facilitarían la interacción y el trabajo en equipo entre los miembros de una institución creando un ambiente laboral óptimo y agradable, de tal forma que el equipo de

trabajo se exprese de manera libre y fluida, con la capacidad de resolución de dificultades en el ámbito laboral de su competencia (12).

Según Aredo, indica que otras de las dimensiones mencionadas por las enfermeras especialistas referente a las competitividades están relacionadas con las habilidades blandas y por ende el manejo de las tecnologías blandas y duras en el servicio de urgencias y emergencias de las instituciones hospitalarias durante la atención que se brindan a los pacientes tienen un realce favorecedor con los pacientes (13).

Según Erquicia obtuvieron un porcentaje significativo de profesionales que presentaron síntomas de ansiedad (71,6%) y depresión (60,3%), los sucesos que produjeron mayor malestar psicológico fueron, no contar con los elementos de protección profesional y haber experimentado la muerte de una persona cercana por COVID-19 (14).

Por otra parte, Castellanos en su investigación titulada “COVID-19 en clave de género” señala que las políticas para mitigar los efectos económicos y sociales derivadas de la crisis sanitaria también pueden generar nuevas vulnerabilidades (15).

Así mismo, Llorente menciona que un impacto laboral diversa entre los diferentes colectivos poblacionales genera grandes desigualdades laborales dentro de nuestro mercado. No se debe olvidar el componente humano que se esconde detrás de las estadísticas las laborales (16).

Entre otras investigaciones de referencia menciona Astochado quien realizó un trabajo de investigación; concluyó que las habilidades blandas si tiene relación de manera significativa en la calidad de atención que se brinda al paciente (17).

Por otro lado, en el campo de las habilidades blandas se menciona también que el manejo de la inteligencia emocional está relacionado, por ello Ramos y Sarrin realizaron una investigación, donde concluyeron que el profesional de salud asistencial del Servicio de Emergencia presentó una capacidad emocional alta en un porcentaje mayor, significativamente, frente a la capacidad emocional muy baja (18).

Según Yarlaqué e Ysla obtuvieron como resultado que los profesionales de enfermería han desarrollado problemas tales como, estrés, ansiedad, miedo e incluso depresión y esto es como resultado del agotamiento laboral, sobrecarga laboral, miedo al propio contagio de la enfermedad y de sus familiares (19).

De acuerdo con Vargas, los clientes han reportado pérdidas económicas de un 58%, ocasionando el cierre de sus negocios, por la falta de liquidez pues, se vieron afectados con el distanciamiento social, implicando así cambios significativos en el comportamiento y la salud mental de la gran parte de estos (20).

Sin embargo Tamayo obtuvo los siguientes resultados: los estudiantes universitarios manifestaron en mayoría: el 85% que muestra dificultades de sueño (como problemas para dormir, sueño ligero, sueño interrumpido, despertar temprano), seguido por un 83% que revelo experimentar emociones depresivas, pesimistas y de desesperanza, mientras que el 74% de universitarios refirieron presentar dolores de cabeza y nuca (teniendo en cuenta que es un síntoma físico que no guarda relación con un padecimiento medico), y por otro lado el 68% de universitarios refirieron sentir miedo de perder un ser querido a causa del COVID-19, y finalmente el 65% de universitarios indicaron padecer problemas de concentración. Es de señalar que el 48% de universitarios presentan ataques de angustia y ansiedad, y un 46% manifiestan sentimientos de inseguridad, seguido por el 34% que señalo experimentar sentimientos de agresividad. Es de resaltar, una respuesta alarmante de un universitario que refirió presentar ideas suicidas a consecuencia del COVID-19 y el confinamiento (21).

Por lo expuesto podemos decir que la pandemia nos está dejando varias enseñanzas donde la competencia técnica, es fundamental, pues es el pilar que solventa la mejora de los pacientes que necesitan de equipos para sobrevivir, también nos deja varios colgajos en la salud mental de los ciudadanos y de los profesionales de la Salud.

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

La investigación se planteó, por las siguientes razones:

Hoy las habilidades blandas son muy importantes en las organizaciones, pues son piezas clave para que un individuo se relacione adecuadamente con el resto de las personas, ya sea dentro o fuera del ámbito laboral (22).

La pandemia ocasionada por el COVID-19, ha exhibido la otra cara de la sociedad, la carencia de empatía, escenario que en muchos países implica de igual manera al profesional de la salud desde su formación académica universitaria. Por ello, es necesario que el docente universitario en ciencias de la salud vea la situación actual como una oportunidad para reflexionar y fomentar en todos los niveles de atención, la práctica de habilidades blandas y reconocer que éstas no actúan como “acompañantes” de las habilidades duras, sino que son esenciales para poder trabajarse y desarrollarse como parte del perfil profesional y así brindar a la sociedad un servicio de calidad (23).

El estudio se cimentó en la exploración íntegra de los trabajos actuales que se tienen a disposición sobre la noción de las habilidades blandas y el impulso de su desarrollo en el alumno. Conocer cómo promover el desarrollo de las habilidades blandas para afrontar con éxito los impactos en la educación superior del periodo post pandemia. Esto permitió perfeccionar sus habilidades blandas y ser consciente de sus propias cualidades socioemocionales. De esta manera, en el futuro podrán ser parte de una generación de profesionales capaces de tener un desenvolvimiento emocional armonioso, que incluya momentos de alta presión laboral. La educación superior en la que están inmersas los estudiantes debe promover a la comunidad educativa las diversas alternativas de expansión de las habilidades blandas, pues al practicarlos de manera progresiva se obtendrá un impacto positivo en su futuro mundo laboral. Entendiendo estas como habilidades que potencian la interacción de uno con el otro, fortaleciendo el trato, y mejorando las relaciones y el control emocional en el ambiente laboral y profesional (24).

En este contexto cabe mencionar también, la prestación brindada al usuario, pues es uno de los ámbitos laborales en los que se genera una mayor cantidad de reconocimientos de inconformidades ya sea por la atención recibida o por la respuesta obtenida. Sin embargo, en este contexto influye en el resultado el modo en el que se brinda la atención al cliente, en especial la actitud que se toma ante a sus necesidades y la manera de relacionarse con él. Es por esto que algunas universidades, entendiendo la situación actual frente al COVID-19, ofrecieron sus servicios académicos y administrativos de manera virtual, lo cual conlleva a que se conciben destrezas para brindar un servicio de alta calidad como el que se ha venido brindando durante todo este tiempo. Siendo el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades blandas un factor importante en el momento de brindar el servicio requerido por los usuarios (25).

La telemedicina es una modalidad que permite realizar un diagnóstico de alguna patología en la que no se tiene contacto físico directo entre paciente-profesional. Sin embargo, para que la atención se efectivice de manera correcta, es preciso promover un trato cordial con el paciente que realice la tele consulta; que de alguna manera se le haga sentir cómodo. De allí la importancia de emplear las habilidades blandas como la comunicación y escucha activa (26).

Las habilidades blandas son de trascendente importancia hoy en día en cualquier institución, todo proyecto que busque tener éxito debe centrarse en aquello que contribuye la emociones y cómo manejarlas de manera adecuada y más aún en este contexto inmenso en una pandemia que amerita un equilibrio físico y mental para la salud integral de la persona. Este contexto desconocido en la sociedad, de una pandemia se conoce con el nombre de "cisne negro" y ha logrado el fortalecimiento no solo de aptitudes duras con la adaptación tecnológica, sino de las blandas para sobrellevar el teletrabajo, los cambios psicosociales de nuestro medio y el impacto económico en la familia y las organizaciones. En tal sentido, el estudio fue unificar las habilidades blandas como

instrumento profesional de la gestión inteligente en tiempos de la COVID-19. Entre los elementos concluyentes se lograron interrelacionar, el uso de plataformas tecnológicas, la importancia de la capacitación masiva en habilidades blandas y el marco epistemológico que en ruta e impulsa los saberes en un contexto de confinamiento y reorientación organizacional (27).

Por tanto, en vista que la metodología de la enfermera se ajuste a un panorama sobre las habilidades blandas; que debería de manejar el profesional y dada esta situación, requiere ser dilucidada, el cual usamos como cimiento y puesto de partida para efectuar esta labor de investigación.

### **1.3. IMPORTANCIA O PROPÓSITO**

El presente estudio que presentamos tuvo como objetivo el de analizar el manejo de las habilidades blandas del personal de enfermería durante la pandemia del COVID-19, y el impacto que trajo este mismo; por ello se conoció la situación actual de nuestros colegas que laboran en las diferentes áreas de hospitalización, y con ayuda de nuestros resultados se dio a conocer el impacto que sufren el personal de enfermería quienes son los agentes de primera línea ante esta batalla.

### **1.4. LIMITACIONES**

La presente investigación tuvo limitaciones, en la que se planea las siguientes:

- Poca información sobre las habilidades blandas en el área de la salud, sin embargo, se tuvo algunos antecedentes internacionales que sirvieron de base para nuestra investigación. El tema de las habilidades blandas embarco muchas tramas en conjunto y desglosando cada uno; por lo que amplio la información que puede ser consolidada como uno en específico
- Es un tema poco conocido por los profesionales de salud, pues aún no se agrega a nuestros vocabularios de manera continua, sin embargo siempre se pone en práctica y el fin de nuestra investigación fue hacerla conocida como tal.



- Disponibilidad de tiempo del personal de enfermería durante sus jornadas de trabajo para desarrollar nuestros cuestionarios; pues como ya se mencionó, la sobrecarga de pacientes y demás actividades dejan poco tiempo libre durante las jornadas de trabajo, pero bien dicen que la paciencia es una virtud, y en beneficio de nuestra investigación se tomó unos minutos al término de sus turnos de rotación de esta manera se lograron aplicar cuestionario.
- Distinta ciudad de permanencia de los investigadores, sin embargo, durante esta situación de pandemia la comunicación digital se ha normalizado en nuestras vidas, por lo que hace más factible la comunicación, aunque nos encontremos en distintas ciudades.

## **1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.5.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo es el manejo de las habilidades blandas frente al impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021?

### **1.5.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ✓ ¿Cómo se desarrolla las habilidades blandas frente al impacto económico de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021?
- ✓ ¿Cómo se desarrolla las habilidades blandas frente al impacto emocional de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021?
- ✓ ¿Cómo se desarrolla las habilidades blandas frente al impacto laboral de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021?
- ✓ ¿Cómo se desarrolla las habilidades blandas frente al impacto social de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021?

## 1.6. FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS

### 1.6.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el manejo de las habilidades blandas frente al impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021

### 1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Indagar el manejo de las habilidades blandas frente al impacto económico de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021
- ✓ Determinar el manejo las habilidades blandas frente al impacto emocional de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021
- ✓ Evaluar el manejo de las habilidades blandas frente al impacto laboral de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021
- ✓ Conocer el manejo de las habilidades blandas frente al impacto social de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021

## 1.7. FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

### 1.7.1. HIPÓTESIS GENERAL

**Ho.** El manejo de las habilidades blandas no se desarrolla de manera favorable frente al impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería.

**Hi.** El manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería.

### 1.7.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

**Ho<sub>1</sub>.** El manejo de las habilidades blandas no se desarrolla de manera favorable frente al impacto económico de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería.

- Hi1.** El manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto económico de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería.
- Ho2.** El manejo de las habilidades blandas no se desarrolla de manera favorable frente al impacto emocional de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería.
- Hi2.** El manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto emocional de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería.
- Ho3.** El manejo de las habilidades blandas no se desarrolla de manera favorable frente al impacto laboral de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería.
- Hi3.** El manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto laboral de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería.
- Ho4.** El manejo de las habilidades blandas no se desarrolla de manera favorable frente al impacto social de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería.
- Hi4.** El manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto social de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería.

## **1.8. VARIABLES**

### **1.8.1. Variable dependiente:** manejo de habilidades blandas

- Empatía
- Comunicación
- Gestión del conflicto
- Inteligencia emocional
- Manejo del estrés

1.8.2. **Variable independiente:** impacto de la pandemia del COVID-19

- Económico
- Emocional
- Laboral
- Social

1.8.3. **Variable interviniente:** características sociodemográficas y laboral

- Edad
- Estado civil
- Especialidad
- Experiencia Laboral
- Lugar de trabajo
- Sexo
- Situación Laboral

### 1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	ESCALA
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>				
Impacto de la pandemia del COVID-19	Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneración</li> <li>- Gastos en alimentación</li> <li>- Gastos en movilidad</li> <li>- Gastos en vivienda</li> <li>- Gastos en productos</li> </ul>	Alto (11 – 15) Medio (8 – 10) Bajo (5 – 7)	ordinal
	Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Miedo</li> <li>- Preocupación</li> <li>- Sentimiento de incomodidad</li> <li>- Tristeza</li> </ul>	Alto (11 – 15) Medio (8 – 10) Bajo (5 – 7)	ordinal
	Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobrecarga</li> <li>- Falta de concentración</li> <li>- Necesidad de protección</li> <li>- Tipo de contrato</li> <li>- Tiempo de contrato</li> <li>- Empleabilidad</li> </ul>	Alto (16 – 18) Medio (11 – 15) Bajo (6 – 10)	ordinal
	Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distanciamiento</li> <li>- Discriminación</li> <li>- Pacientes y familiares con emociones negativas</li> </ul>	Alto (10 – 12) Medio (7 – 9) Bajo (4 – 6)	ordinal
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>				
Manejo de habilidades blandas	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vocación al servicio</li> <li>- Trato humano</li> </ul>	Bueno (13-16) Regular (8-12) Deficiente (4-7)	ordinal
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación verbal</li> <li>- Comunicación no verbal</li> </ul>	Bueno (16-20) Regular (10-15) Deficiente (5-9)	ordinal

	Gestión del conflicto	- Resolución de problemas: intramural - Conciliador	Bueno (10-12) Regular (6-9) Deficiente (3-5)	ordinal
	Inteligencia emocional	- Asertividad - Simpatía - Manejo de emociones - Tolerancia	Bueno (16-20) Regular (10-15) Deficiente (5-9)	ordinal
	Manejo del estrés	- Solución de conflictos - Técnicas de relajación	Bueno (10-12) Regular (6-9) Deficiente (3-5)	ordinal
<b>VARIABLE INTERVINIENTE:</b>				
Características sociodemográficas y laboral	Edad	Fecha de nacimiento	Años	De razón
	Estado civil	Estado civil	Conviviente (a) Divorciado (a) Soltero (a) Viudo (a) Casado (a)	Nominal
	Especialidad	Especialidad	SI NO	Nominal
	Experiencia Laboral	Intervalo de tiempo	Años	De razón
	Lugar de trabajo	Área de labores	SOP Cirugía/Traumatología Emergencia Medicina Pediatria Unidad renal UCI Neonatología	Nominal
	Sexo	Rasgos sexuales secundarios	Masculino Femenino	Cualitativa
	Situación Laboral	Contratado (a) Nombrado (a)	Modalidad 276 CAS COVID CAS regular Modalidad 728 Nombrado	Nominal

## 1.10. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS OPERACIONALES

- **Empatía.** Es tener contacto directo o indirecto con el paciente de forma efectiva para diagnosticar, tratar y prevenir cualquier posible patología.
- **Comunicación.** Se ve mediante la forma en que se llegan a comunicar el personal de enfermería para el beneficio de los usuarios o pacientes.
- **COVID-19.** Es un conjunto de virus que ocasionan afecciones respiratorias en los seres humanos, llegan a producir cuadros clínicos desde leves eh incluso genera muertes.
- **Economía.** Manera en que el personal de enfermería utiliza o administra sus recursos para lograr su bienestar.
- **Emoción.** Son fuerzas irracionales que divide la cognición con el juicio que del ser humano.
- **Gestión del conflicto.** Acciones que están orientadas a prevenir o resolver conflictos dentro del ambiente laboral.
- **Habilidades blandas.** Son atributos del personal de enfermería, cualidades y habilidades que permiten una interacción eficiente y de calidad.
- **Inteligencia emocional.** Son características propias del personal de enfermería, para manejar las emociones propias y gestionar cuidadosa de los demás.
- **Laboral.** Indica el acto de trabajar con esmero para conseguir algo de mucho interés con calidad moral y ética en beneficio del paciente.
- **Manejo del estrés.** Acción a la respuesta estratégica para lidiar el estrés en beneficio del paciente.
- **Pandemia.** Es la propagación esparcida de una enfermedad que llega a nivel mundial, afectando el estilo de vida de sus habitantes.
- **Pandemia por COVID-19.** Es una enfermedad que actualmente afecta al mundo, y es causada por una beta coronavirus (SARS-CoV-2) que se esparció rápidamente a nivel global.

- **Social.** Indica la capacidad conductual del personal de enfermería para relacionarse armoniosamente con el paciente.



## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES

#### ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

Claudia y Windy, desarrollaron una tesis titulada “Niveles de Ansiedad en el profesional sanitario que laboran en clínicas u hospitales públicas y privadas de Barranquilla y Soledad en tiempos de COVID-19”, obtuvieron resultados que indican que el nivel de ansiedad severa tuvo el 37% de los médicos, el 18% los médicos internos y el profesional de enfermería respectivamente (28).

Lourdes Puli, efectuó un estudio sobre, “Prevalencia del síndrome de burnout en la unidad de emergencia del Hospital General San Francisco IESS en Quito, durante la contingencia viral por el sars-cov-2 (COVID-19) marzo - septiembre 2020”, el cual obtuvo como resultado que el 94,8% del profesional médico presentaba el Síndrome de Burnout en niveles medio y alto, donde el 26,2% de enfermeras presenta cansancio emocional en un nivel alto, Por lo cual concluyó que el profesional de enfermería están sometidos a gran exigencia física y psicológica, y alta responsabilidad frente a la institución (29).

Sergio Muñoz, ét al. desarrolló un estudio sobre: “Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del profesional de salud durante la pandemia por COVID-19”, concluyó que el profesional de salud que trabajo en la pandemia por COVID-19 fue un factor de riesgo que afecto la salud mental que requiere evaluación y atención oportuna (30).

Loyola et al. realizaron una investigación titulada “El impacto de la pandemia en el rol de la enfermería: una revisión narrativa de la literatura”, en Brasil, 2021; el cual tuvo como objetivo analizar, describir y explicar el impacto de la pandemia en el rol de la enfermería, según la literatura (31). El estudio uso el método de revisión narrativa de la literatura basada en búsquedas en bases de datos (Pubmed, BDNF, Scielo, Google Scholar), sección de referencia de artículos y sitios web

oficiales con la combinación de descriptores: COVID-19 y Enfermagem y Pandemia y solo COVID- 19 para lo cual se seleccionaron 44 referencias, donde se evidenció que la pandemia impactó desde cambios en las rutinas del trabajo de enfermería, actualización de medidas para prevenir infecciones ocupacionales, lesiones por presión por uso de equipo de protección, problemas de salud mental y de igual manera en el ámbito económico pues una vez contaminado el profesional necesita ser retirado de su rol, generando una baja económica en la institución en que labora.

De la investigación se concluyó que el impacto de la pandemia en el papel de la enfermería engloba cambios en la rutina de la asistencia, mayor adhesión y comprensión de la importancia y necesidad de disponibilidad de equipamientos de protección individual adecuados, además afectó a toda la economía mundial y desencadenó la mayor crisis en más de un siglo, a esto no se vio ajeno el personal de enfermería pues a inicios de la pandemia muchos de ellos lucharon con los recursos que contaban el cual era insuficiente pero la necesidad de trabajo los obligaba a seguir combatiendo. Asimismo, estimula a la enfermería a enfrentar los desafíos y adaptarse a las nuevas directrices y condiciones.

## **ANTECEDENTES NACIONALES**

Astochado T. en Chiclayo - Perú; realizó un trabajo de investigación sobre “Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján – Bagua 2019”. Donde tuvo como objetivo conocer la relación de las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital. El estudio fue de tipo correlacional, no experimental, llevado a cabo con un grupo muestra de 144 del profesional administrativo y asistencial. Donde concluyeron de acuerdo a sus resultados obtenidos que las habilidades blandas si tiene relación de manera “significativa” en la calidad de atención en el Hospital (17).

El mencionado antecedente fue el más concreto en relación con el presente estudio, razón por la cual fue de gran aporte, se usó como

referencia en cuanto al manejo de las habilidades blandas que se presentó en el presente estudio

Veliz W., en Piura – Perú, desarrollo un trabajo de investigación sobre “Habilidades blandas y calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer, Piura 2021”. El propósito que tuvo fue determinar los resultados del análisis de habilidades blandas y calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer, Piura. Se contó 30 participantes que resolvieron un cuestionario validado por expertos y con índice de confiabilidad alfa Cronbach 0,844 de 20 ítems.

La investigadora encontró que las habilidades blandas y Calidad del Servicio del Centro Emergencia Mujer de Piura se encuentra en un nivel promedio por lo que es necesario fortalecer e incrementar ambas variables (12).

Por otro lado, el campo de las habilidades blandas menciona también dentro de su rubro, el manejo de la inteligencia emocional, es así que: Ramos K. y Sarrin M.; Huacho – Perú, realizaron la investigación “Niveles de Inteligencia Emocional en el profesional de salud asistencial, Servicio de Emergencia del Hospital Barranca 2018” el cual tuvo como objetivo general determinar los niveles de Inteligencia emocional en el profesional de salud asistencial. Donde la población fue de 70 integrantes del profesional de salud del Servicio de Emergencia, sin embargo, la muestra probabilística fue 60, según los criterios de inclusión y exclusión. El instrumento que se utilizó fue el Inventario de Cociente Emocional (I-CE) de Reuven Bar-On, al que se aplicó una prueba piloto, para verificar su eficacia.

De la investigación se concluyó que el profesional de salud asistencial del Servicio de Emergencia presentó una capacidad emocional alta en un 36,7%, seguido de una capacidad emocional buena con 30%, la capacidad emocional muy desarrollada con 25%, y solo un mínimo de 7%, capacidad emocional muy baja con el 2% de la capacidad emocional baja (18)

**ANTECEDENTES LOCALES:**

Espinosa P.,(2019) Huánuco – Perú, desarrolló un trabajo de investigación sobre “La inteligencia emocional y la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco, 2019”, donde las conclusiones principales fueron: la relación positiva y buena entre la inteligencia emocional, y la calidad de atención de los profesionales de enfermería, así mismo es decir a mayor nivel de inteligencia emocional del enfermero(a), mayor calidad de atención brindada a los pacientes o viceversa [p-valor= 0,000; Rho=0,638] (32).

Campos J. – Reyes K. (2019) Huánuco – Perú, desarrollaron un trabajo de investigación sobre “Las habilidades blandas y el desempeño laboral del profesional administrativo de la universidad nacional Hermilio Valdizán- 2019” donde determinaron la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral, con valor de significancia de 0.995, que se acerca más al valor de 1+, demostrando la existencia de una relación positiva alta entre las variables de estudio. Lo que significa que si es necesario tener en cuenta las habilidades blandas para que el desempeño sea optimo en la UNHEVAL (33).

## 2.2. BASES TEÓRICAS

Fernández E., Almagro B. y López P. relatan en su libro titulado “Motivación, Inteligencia emocional y actividad física en universitarios”; mencionan que el bienestar psicológico es un objetivo de todos los seres humanos, dentro de los cuales hace mención sobre el uso de la inteligencia emocional y sus tres modelos principales (34).

El modelo de Mayer y Salovey define este constructo como el conjunto de acciones que realizamos para percibir, comprender, gestionar y usar las emociones para facilitar la interacción con los demás ”; por otra parte el modelo de Goleman lo considera como la variedad de competencias emocionales y sociales que contribuyen al desenvolvimiento gerencial”; mientras que el modelo Bar-On describe como una serie de competencias emocionales y sociales interrelacionadas, habilidades y comportamientos que impactan el comportamiento inteligente.

El Modelo de Mayer y Salovey, consideran que la inteligencia emocional se divide en cuatro habilidades elementales, que son: “la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual” (35).

El modelo de Daniel Goleman, sobre la inteligencia emocional conceptualiza que ello nos permite demostrar nuestras emociones, así como comprender los sentimientos de los demás, sobrellevar las presiones y frustraciones del trabajo, enfatizar en nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social que nos ayudara en nuestro desarrollo profesional. En un lenguaje claro y accesible, Goleman presenta una teoría revolucionaria que ha hecho tambalear los conceptos clásicos de la psicología, que daban prioridad al coeficiente intelectual (36).

El modelo de Bar-On, nos habla sobre la inteligencia no cognitiva y este se puede dividir en una sistémica y otra topográfica. La visión sistémica

se describe considerando los cinco componentes mayores de la inteligencia emocional y sus respectivos subcomponentes, que se relacionan lógicamente y estadísticamente. Por ejemplo: relaciones interprofesionales, responsabilidad social y empatía son partes de un grupo común de componentes sistemáticamente relacionados con las habilidades interprofesionales, de ahí que se hayan denominado “componentes interprofesionales”. Dichas habilidades y destrezas son los componentes factoriales de la inteligencia no cognitiva y son evaluadas por el BarOn Emotional Quotient Inventory (BarOn EQ-I). Este inventario genera un cociente emocional y cinco cocientes emocionales compuestos basados en las puntuaciones de 15 subcomponentes (37).

## **2.3. BASES CONCEPTUALES**

### **2.3.1. Impacto emocional de la pandemia del COVID-19:**

En este período de pandemia por el COVID-19, las(os) profesionales de enfermería desarrollaron diversos problemas como la ansiedad, temor e inclusive depresión a causa de la extenuación laboral, el miedo al propio contagio de esta enfermedad y de sus familiares pues fuimos nosotros quien nos hallamos en primera línea de lucha enfrenando esa situación con los pocos recursos que se contaba en ese entonces, promoviendo y apoyando en la implementación de todas las medidas de bioseguridad como parte de protocolos hospitalarios para poder brindarles un cuidado de calidad a los usuarios. La situación vivida en esta pandemia está dejando no solo secuelas físicas, también deja consecuencias emocionales en el profesional de enfermería que brinda atención a pacientes COVID o no COVID. El profesional de enfermería según Martínez ha tenido que enfrentar en este periodo con nuevos protocolos de atención, la falta de material e insumos, diferentes experiencias de las colegas de todas partes del mundo, escasez de pruebas rápidas y exámenes de laboratorio, muerte de sus

propios familiares y los grandes miedos de enfrentarse a una enfermedad totalmente desconocida (38).

### **2.3.2. Impacto económico de la pandemia del COVID-19**

El impacto económico que está dejando la pandemia de COVID-19 en el Perú y en mundo entero está dejando graves secuelas, y esto se verá irradiado en el contexto de salud por la que pasa nuestro País, yaciendo una seria obligación la asignación de presupuestos consignados a diversas actividades que requieren los establecimientos de salud (EESS), para un cuidado pertinente, seguro y de calidad. Reflexionando que la calidad de la prestación de salud está encaminada a los pacientes, con una orientación de métodos, pero sobre todo una toma de decisiones fundados en hechos. Cada uno de estos componentes se verá mermados por la pandemia (39).

### **2.3.3. Impacto laboral de la pandemia del COVID – 19**

Un artículo de Brasil nos menciona que el profesional de enfermería se enfrenta a problemas propios de salud, largas jornadas laborales, condiciones laborales precarias, sobrecarga de actividades y violencia por parte de pacientes y familiares, logrando tener impactos negativos en la salud psicológica del trabajador que se refleja en la calidad de los servicios prestados (38).

### **2.3.4. Impacto social de la pandemia del COVID- 19**

El COVID-19 no discrimina ningún ser humano y es así que se llevó muchas vidas, más de lo que podríamos imaginar. De manera social durante esta pandemia se observó ataques al profesional de salud quienes estaban en primera línea, por ejemplo, la discriminación. Aquello se ha evidenciado por el rechazo de una gran parte de la población en general en mantener contacto con los profesionales de la salud externamente al hospital, ante el temor de recoger de ellos el

virus; y que progresivamente se transformó en ataques más directos como el de prohibirnos la entrada a lugares de concurrencia social como mercados, tiendas, ascensores en edificios e incluso se vieron casos en los que se les había pedido que abandonen sus departamentos. En Bogotá, se reportó el caso de un profesional de salud a quien mediante un grafiti se le amenazó de muerte a salir de la copropiedad, a riesgo de asesinar a su esposa e hijos (40).

Con respecto al impacto social podemos decir que nos obliga a comprender los efectos de las medidas de restricción de movilidad y distanciamiento social sobre la propagación de la enfermedad (41).

### **2.3.5. Manejo de habilidades blandas del personal de enfermería**

Se ve como una manera de incrementar el empoderamiento hospitalario del profesional de enfermería mediante el impulso de las habilidades blandas individuales y profesionales que son necesarias para la evolución cultural de cualquier institución. El empoderamiento puede definirse como el proceso mediante el cual una población toma el control de sus propias vidas, participando democráticamente en la vida de su comunidad y perfeccionando una comprensión crítica de su entorno, y es en este sentido que la educación emancipadora motiva a los individuos para identificar sus propios problemas, evaluando críticamente las raíces sociales e históricas de estas dificultades, y desarrollando estrategias de acción social para superar barreras y desafíos para la consecución de metas planteadas (42).

### **2.3.6. Manejo de la inteligencia emocional del personal de enfermería**

Debido a la inteligencia emocional que ha perfeccionado en el profesional de enfermería mediante su formación y de su desenvolvimiento laboral, se pueden tomar decisiones acertadas



en escenarios críticos, edificar un trabajo en conjunto saludable con sus colegas y mejorar la satisfacción del usuario con sus destrezas de atención a través de una comunicación efectiva. Sin embargo, con esta pandemia la inteligencia emocional en algunos profesionales de la salud se ha visto resquebrajada, especialmente en los enfermeros, se han vuelto personas vulnerables a muchos riesgos (38).

### **2.3.7. Manejo del estrés del personal de enfermería**

Los agentes estresantes a los que nos enfrentamos a lo largo de nuestras jornadas de trabajos son diversos y cada vez más amplios. Aunque las fuentes del estrés y sus efectos en los profesionales del cuidado de la salud de pacientes han sido investigadas y causan inquietud, se considera necesario a través de esta investigación, identificar las acciones que las enfermeras realizan para manejar el estrés laboral, ya que los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo sino que también influye en el entorno familiar y social (43)

### **2.3.8. Manejo de la comunicación y empatía digital del personal de enfermería**

La tecnología se ha perfeccionado rápidamente, abarcando diversos ámbitos de la enfermería, desde el momento en que brindamos los cuidados, educación en salud, investigación y la administración de los servicios. La Gestión del Cuidado se presenta como un modelo tendiente a otorgar una atención de calidad al usuario, asegurando prestaciones de servicios humanizados, mediante la eficiente utilización de los recursos, respondiendo a los estándares profesionales y a los objetivos de cada institución de salud en la toma de decisiones y exigencia de responsabilidad (44).

Llamamos empatía digital a esa relación que se da enfermera paciente, es un proceso en el cual una persona puede analizar, reflexionar, proyectar, predecir y sentir mediante la comunicación con lo digital; la capacidad de saber escuchar y entender a nuestros pacientes, ya sea mediante llamadas telefónicas, enlaces de video-llamadas o tele-consultas pues esta realidad en la que nos encontramos nos forzó a utilizar estos medios para poder atender sus necesidades, pero sin perder la empatía que se podía manejar al interactuar con el paciente de manera presencial (45).

### **2.3.9. Manejo del conflicto del personal de enfermería**

Un conflicto indica la discordancia entre las partes implicadas y que es observada por éstas como una amenaza a sus necesidades, intereses o preocupación. Las maniobras para resolver ese tipo de conflictos no son nada fáciles, pero sí manejables. Debemos enfocarnos en el verdadero problema y no en el prójimo. Nosotros como enfermeros debemos manejar las situaciones conflictivas mejor que otras personas en bien de mejorar la calidad de atención de nuestros pacientes, debemos poner en práctica algunas de las siguientes estrategias: El saber escuchar, asimilar y responder de manera constructiva lo que puede suscitar durante nuestras jornadas de trabajo (46).

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1. ÁMBITO

Este estudio de investigación fue realizado en el “Hospital Hermilio Valdizán” de nivel II, que se sitúa en distrito, y departamento de Huánuco entre los jirones, Jr. Hermilio Valdizán, Jr. Bolívar, Jr. Constitución, Jr. Progreso y Jr. Malecón.

Este estableciendo ofrece atención preventiva, recuperativa y de rehabilitación; y cuenta con servicios donde se hallan profesionales competentes y especialistas para la atención de los usuarios y pacientes que requieran su atención.

El periodo de estudio estuvo comprendido entre los meses de marzo – abril del 2022, de acuerdo a la fecha de conformidad del proyecto que se menciona.

### 3.2. POBLACIÓN

El total de la población en la investigación estuvo conformado por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, en cual nos llevó un total de 215 profesionales, a la fecha actual; según fuente DIRESA HUÁNUCO.

### 3.3. MUESTRA

Para elegir a los que serían parte de nuestra muestra de estudio se utilizó el muestreo para la población conocida, de la siguiente forma:

1. Indagar la cantidad exacta del profesional de enfermería que labora en dicho nosocomio, lo cual se solicitara en la oficina de recursos humanos.
2. Calcular el intervalo con la siguiente formula:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

$$Z_{\alpha} = 0.05 = 1.96$$

$$N = 215$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$i = 5 \% = 0.05$$

- ✓ n: tamaño de la muestra
- ✓ N: tamaño de la población
- ✓ Z: valor correspondiente a la distribución de gauss,  $Z\alpha = 0.05 = 1.96$  y  $Z\alpha = 0.01 = 2.58$
- ✓ p: prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse ( $p = 0.5$ ), que hace mayor el tamaño muestral
- ✓ q:  $1 - p$  (si  $p = 50 \%$ ,  $q = 50 \%$ )
- ✓ i: error que se prevé cometer si es del  $50 \%$ ,  $i = 0.05$

$$n = \frac{1,96^2(215)(0,5)(0,5)}{0,05^2(215 - 1) + 1,96^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{206.49}{1.49}$$

$$n = 138.58$$

3. Como resultado, se obtuvo  $n=138.58$  por lo que se redondea, por ende, nuestra muestra fue de 139 licenciados en enfermería que laboran en el HRHV.

### TIPO DE MUESTREO

Se trabajó con el muestreo no probabilístico por conveniencia en la que se tuvo en cuenta los puntos de inclusión y exclusión.

Estos serán seleccionados tomando en cuenta los siguientes discernimientos:

Criterios de Inclusión:

- Profesionales de Enfermería que laboran en los diferentes servicios de hospitalización.
- Profesionales de Enfermería que se encuentran laborando al momento de la investigación.
- Profesionales de Enfermería que sean contratados por terceros, contrato intermitente, CAS y nombrados.
- Profesionales de Enfermería que rubriquen el formato del consentimiento informado y estén accesibles a ser parte del estudio.

Criterio de exclusión:

- Profesionales de Enfermería que laboren en las áreas preventivas y consultorios.
- Profesionales de Enfermería que no se encuentren de turno al instante de efectivizar el estudio (vacaciones u otros.)
- Profesionales de Enfermería que no rubriquen el formato de consentimiento informado y que no deseen ser parte de la investigación.
- Personal no profesional de enfermería.

### **3.4. NIVEL DE ESTUDIO**

El presente estudio es de nivel explicativo que permitió analizar el manejo de las habilidades blandas frente al impacto de la pandemia del COVID-19 en personal de enfermería del HRHV, 2021.

#### **3.4.1. TIPO DE ESTUDIO**

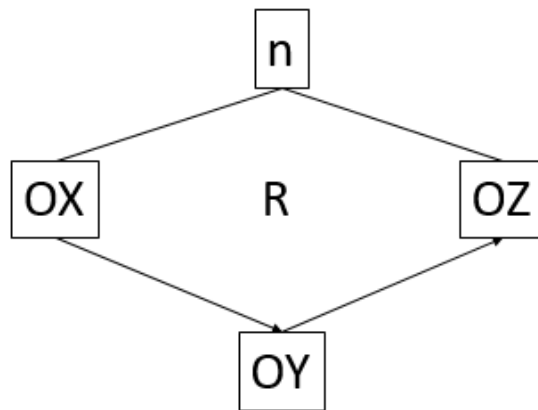
- Según el paradigma de la investigación: Es cuantitativo.
- Según el tiempo de estudio: Es prospectivo, porque los datos se tomaron en un momento específico.
- Según la participación del investigador: Es observacional porque no se manipula la variable.
- Según la cantidad de medición de variables: Es transversal porque se aplica el instrumento en un solo momento.
- Según el tipo de variables a estudiar: es analítico porque la investigación presenta dos variables.

### **3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño con el que se trabajó en el presente estudio es el lógico correlacional, analítico y explicativo de corte transversal, porque la recaudación de datos se realizará en una sola ocasión a los profesionales de enfermería.

Plasmando así el siguiente esquema que a continuación se planea:

SI:



Donde:

n = Muestra de estudio

OX = Variable independiente: Impacto de la pandemia del COVID-19

OY = Variable dependiente: Manejo de habilidades blandas

OZ = Variable resultante

R = Relación con más de dos variables

### 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 3.6.1. TÉCNICAS

La técnica de recolección de datos que se usó durante la investigación fue la encuesta, donde se recopiló datos mediante la encuesta para conocer el manejo de habilidades blandas frente al impacto de la pandemia COVID-19 en personal de enfermería.

#### 3.6.2. INSTRUMENTOS

Para la cogida de datos se elaboró dos cuestionarios asentados en la escala tipo Lickert modificada pues fue el más pertinente para lograr el objetivo de estudio y recabar información apropiada. Se utilizó dos instrumentos, la escala para medir el impacto de la pandemia COVID-19 y Escala del manejo de habilidades blandas.

- **La escala para medir el impacto de la pandemia COVID-19 (Anexo 03).** Este instrumento tiene el objetivo de medir las consecuencias ocasionadas por la pandemia de la COVID 19, las cuales presentamos en cuatro dimensiones. La **dimensión económica** tiene 5 ítems y se valora de 5 – 7 como impacto bajo, 8 – 10 impacto medio y de 11 – 15 impacto alto; la **dimensión emocional** tiene 5 ítems y se valora de 5 – 7 como impacto bajo, 8 – 10 impacto medio y de 11 – 15 impacto alto; la **dimensión laboral** tiene 6 ítems y se valora de 6 – 10 como impacto bajo, 11 – 15 impacto medio y de 16 – 18 impacto alto y la **dimensión social** tiene 4 ítems y se valorar de 4 – 6 como impacto bajo, 7 – 9 impacto medio y de 10 – 12 impacto alto.

**La escala para medir las habilidades blandas del personal de enfermería (Anexo 04),** presenta cinco dimensiones, donde, la **dimensión empatía** consta de 4 ítems y se valora de 4 a 7 puntos como deficiente, de 8 a 12 puntos es regular y de 13 a 16 puntos como buena; la **dimensión de Comunicación** consta de 5 ítems y se valora de 5 a 9 puntos como deficiente, de 10 a 15 puntos es regular y de 16 a 20 puntos como buena; la **dimensión gestión del conflicto** consta de 3 ítems y se valora 3 a 5 puntos como deficiente, de 6 a 9 puntos es regular y 10 a 12 puntos como buena; la **dimensión inteligencia emocional** consta de 5 ítems y se valora de 5 a 9 puntos como deficiente, de 10 a 15 puntos es regular y de 16 a 20 puntos como buena; la **dimensión manejo del estrés** consta de 3 ítems y se valora 3 a 5 puntos como deficiente, de 6 a 9 puntos es regular y 10 a 12 puntos como buena.

a. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS (DE CADA INSTRUMENTO)

Los instrumentos de recolección de datos atravesaron un proceso de validación cuantitativa y cualitativa, de acuerdo a ello resultaron idóneos para efectivizar la investigación.

Exploración de la información con la que se cuenta (Validez racional). El cual nos asevera la óptima representatividad de

los ítems de los instrumentos de recolección de datos, se revisó la información de los diversos antecedentes de investigación de los que hacían referencia a las variables en estudio: conocimientos y experiencias de habilidades blandas relacionadas al impacto que aportó el COVID-19.

- Juicio de expertos (Validación por jueces)

Los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos al reconocimiento de expertos y jueces que calificaron de manera autónoma cada ítem dispuesto en los instrumentos de medición, en la que se tomó en cuenta los criterios planteados: relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

Los jueces y expertos inspectores fueron elegidos de modo interdisciplinario según experiencia e influencia de la materia en investigación, a los que se tomaron en cuenta:

- Experto N°1: Lic. Esp. Mara Berrospi Arrieta
- Experto N°2: Lic. Esp. Jaime Falcon Ponce
- Experto N°3: Lic. Enf. Pelagio, Valle Venegas
- Experto N°4: Lic. Enf. Ericka R. Robles Ysidre
- Experto N°5: Lic. Enf. Katty Yuliana Avila Pulido

✓ Se brindó a cada experto la información pertinente, sugerida y escrita acerca del objetivo de la investigación e hipótesis, Operacionalización de las variables e instrumentos de recolección de datos.

✓ Los expertos proporcionaron distintas valoraciones de los reactivos de cada instrumento, en las observaciones donde coincidían de manera favorable, se les clasificará como congruentes, claros y no tendenciosos quedando incluidos en el instrumento; algunos de los ítems donde hubo observaciones rescatables fueron examinados, reformulados, y nuevamente validados días después de la evaluación, además, quedaron excluidos algunos ítems donde no hubo similitud de los expertos.

- Propiedades métricas de los instrumentos



En la fase cuantitativa, para validar los instrumentos de recaudación de datos por consistencia interna y así medir las propiedades métricas (confiabilidad) fueron desarrolladas usando contrastes estadísticos durante la aplicación de una prueba piloto a 15 profesionales en estudio, ajenos a la población en estudio.

- Validación por aproximación a la población

Los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a un primer piloto, para el cual se eligió una pequeña muestra de 15 profesionales de enfermería con características similares a la muestra en estudio, con el propósito de identificar el nivel de conocimiento y práctica de las habilidades blandas y el impacto frente al COVID-19 por parte de las personas entrevistadas.

#### b. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS (DE CADA INSTRUMENTO)

Para comprobar la consistencia interna de la encuesta sobre el impacto de la pandemia, se realizó un segundo piloto a una muestra de 15 profesionales de salud elegidos según muestreo no probabilístico y según criterio de los investigadores, con características similares de la muestra en estudio, con el fin de elaborar una base de datos, con el cual se calculó la confiabilidad para el Cuestionario del Impacto de la pandemia COVID-19 y de igual manera para el cuestionario del Manejo de las habilidades blandas del personal de enfermería a través de la prueba Rho de Spearman de (0,888) y (0,04) respectivamente.

### 3.7. PROCEDIMIENTO

Como primer punto se mostró el proyecto para la opinión favorable por los jurados verificadores del proyecto, así como de la entidad de salud elegida en donde se realizará el estudio, se tuvo en cuenta el cronograma de actividades planteado desde la recaudación de datos hasta el proceso de la información.

Durante la etapa de investigación se comprobó la identidad del profesional de enfermería que labora en los servicios del hospital y que cumplan con los criterios de inclusión. Se asistió a la oficina de jefatura y se notificó al profesional responsable, que se realizaría una encuesta a su profesional, previa autorización del mismo. Posteriormente se corroboró datos de identidad.

Una vez corroborados los datos. Se le expresó el objetivo del estudio y seguidamente le pidió la firma del consentimiento informado. Para mayor efectividad la recolección de los datos se buscó momentos oportunos para que el profesional de enfermería pueda llenar los ítems del cuestionario planteado, ya sea al término de su jornada laboral o accediendo en momentos de poca congestión de pacientes; así no se interfirió en sus labores asistenciales.

El tiempo que se empleó en completar los cuestionarios fluctuó según lo deducido en las pruebas piloto.

### **3.8. ASPECTOS ÉTICOS (CONSENTIMIENTO INFORMADO, PROTOCOLOS, ETC., PARA TRABAJOS QUE SE REALIZAN CON PERSONAS O ANIMALES)**

Escritos que se encuentran respaldados por el Comité Institucional de Ética:

#### **Compromiso de confidencialidad del investigador**

Las investigadoras de acuerdo a la ley del secreto profesional nos comprometimos a no exponer los datos que fueron extraídos de la investigación como datos profesionales y respuestas brindadas por el profesional de enfermería (especialmente de datos apreciados sensibles, y de tomar las medidas pertinentes para evitar que puedan relacionarse los datos con las personas concretas) y utilizarlos con fin de cumplir los objetivos de la investigación.

**Consentimiento informado.** Los profesionales de salud en estudio fueron informados verbalmente y por escrito dando a conocer los objetivos generales de la investigación. Una vez escuchado y leído este escrito aceptaron y firmaron, posteriormente se les entregó una copia

para recurrir a como documento legal si solicitara el caso. (Anexo N° 01)

### 3.9. PLAN DE TABULACIÓN

Se planeó las siguientes fases:

**Exploración de los datos.** Se sondeó en forma crítica constructiva cada uno de los instrumentos que se manejó al igual que la inspección de calidad de datos a fin de hacer las correcciones necesarias.

**Categorización de los datos.** Se formalizó la codificación en la fase de recolección de datos, transformándose en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas esperadas en los instrumentos referidos, según las variables en estudio.

**Ordenamiento de los datos.** Se ejecutó de acuerdo a las variables de nuestra investigación.

**Presentación de datos.** Se presentó los datos en tablas académicas y en figuras como gráficos de barra, diagramas circular y dispersión de puntos de las variables en estudio.

### 3.10. ANÁLISIS DE DATOS

Para la descripción de las muestras se manejó estadísticas como: media, desviación estándar, máximo, mínimo, mediana, desviación estándar de la media, etcétera.

Además, se aplicó la estadística descriptiva en las variables categóricas con la obtención de frecuencias y porcentajes de las categorías aplicadas a establecer la correlación entre las distintas afirmaciones obtenidas del cuestionario aplicado.

Asimismo, se categorizó las variables, independiente y dependiente para el análisis inferencial debido al enfoque de riesgo se realizó tablas estadísticas.

Para construir la asimilación de nuestras variables, tanto dependiente como independiente, se usó la correlación de Rho de Spearman de cotejo de proporciones, asumiendo un límite de valor  $p$  0.05 para establecer la significancia. Para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS versión 22.

## CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS

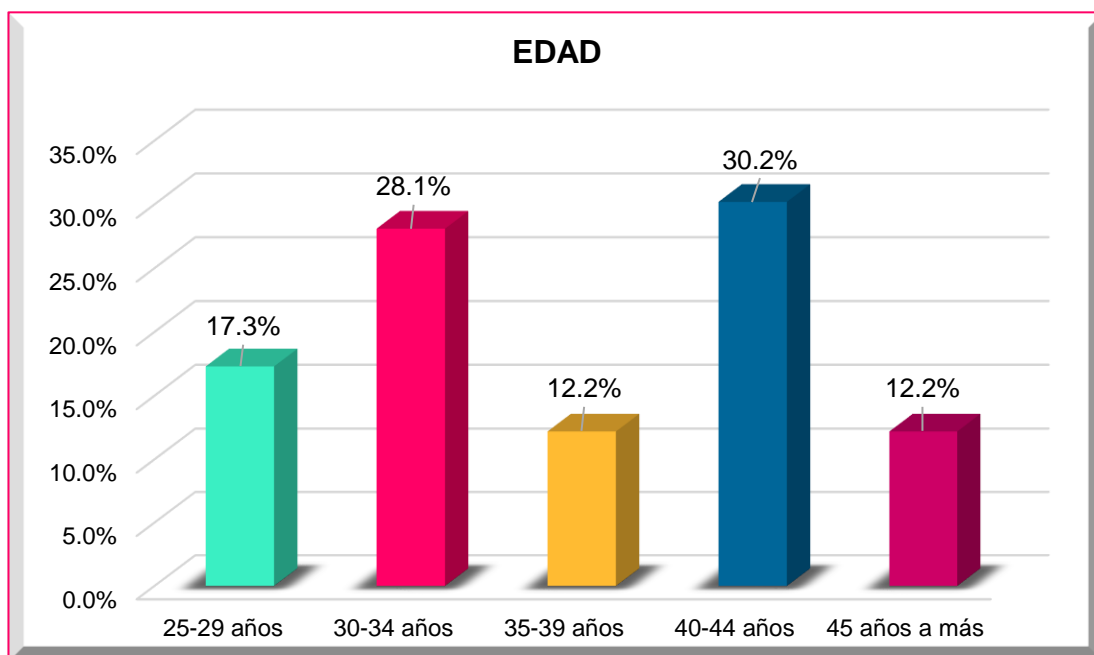
#### 4.1.1. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

##### 4.1.1.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

**Tabla 1. Intervalo de edades del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Edad	n = 139	
	N	%
25-29 años	24	17.3
30-34 años	39	28.1
35-39 años	17	12.2
40-44 años	42	30.2
45 años a más	17	12.2

**Fuente:** Encuesta de características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería (Anexo 02)



**Figura 1. Gráfico de barra de edades del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

**Análisis**

En la Tabla y Figura 1 se observa la edad en un 30.2% (42) presentan las edades entre 40-44 años, seguido de 28,1% (39) de los que tienen 30-34 años, por otra parte, el 17.3% (24) oscilan de 25-29 años y en menor proporción fueron los de que tenían entre 35-39 años 12.2% (17), así como el personal que tenía más de 45 años.

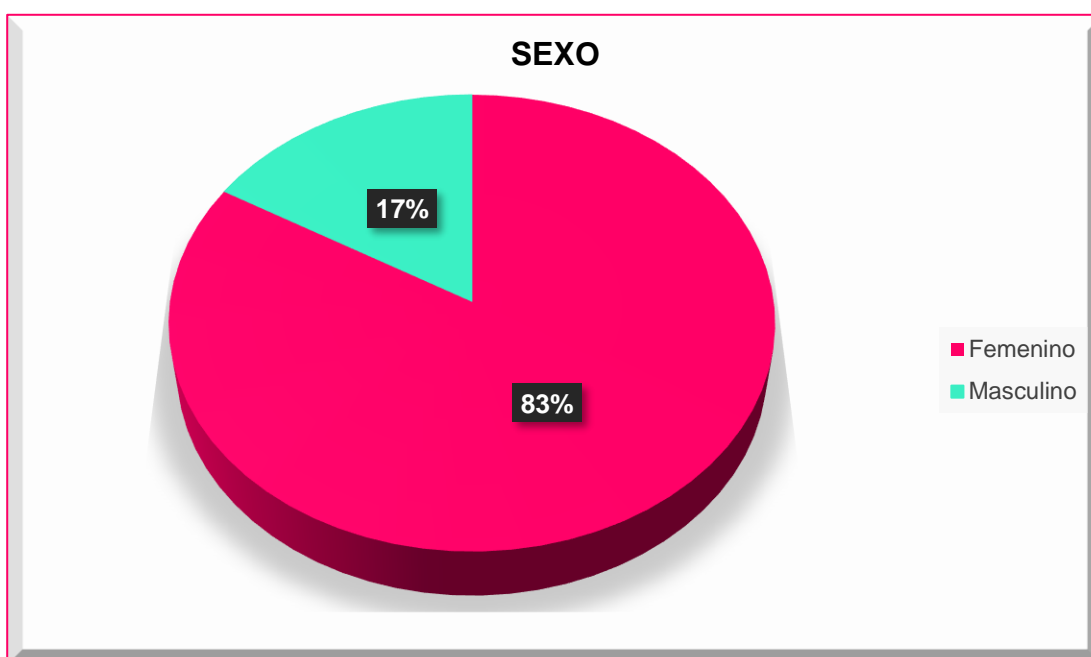
**Interpretación**

Los profesionales de enfermería; más de la mitad están pasando por la etapa de vida adultez, este dato puede demostrar que este grupo tiene mayor experiencia.

**Tabla 2. Sexo del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Sexo	n = 139	
	Nº	%
Femenino	116	83.5
Masculino	23	16.5

**Fuente:** Encuesta de características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería (Anexo 02)



**Figura 2. Diagrama circular del sexo del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### **Análisis**

En la Tabla y Figura 2 se aprecia que el 83.5% (116) de la muestra en estudio son del sexo femenino y el 16.5% (23) es masculino.

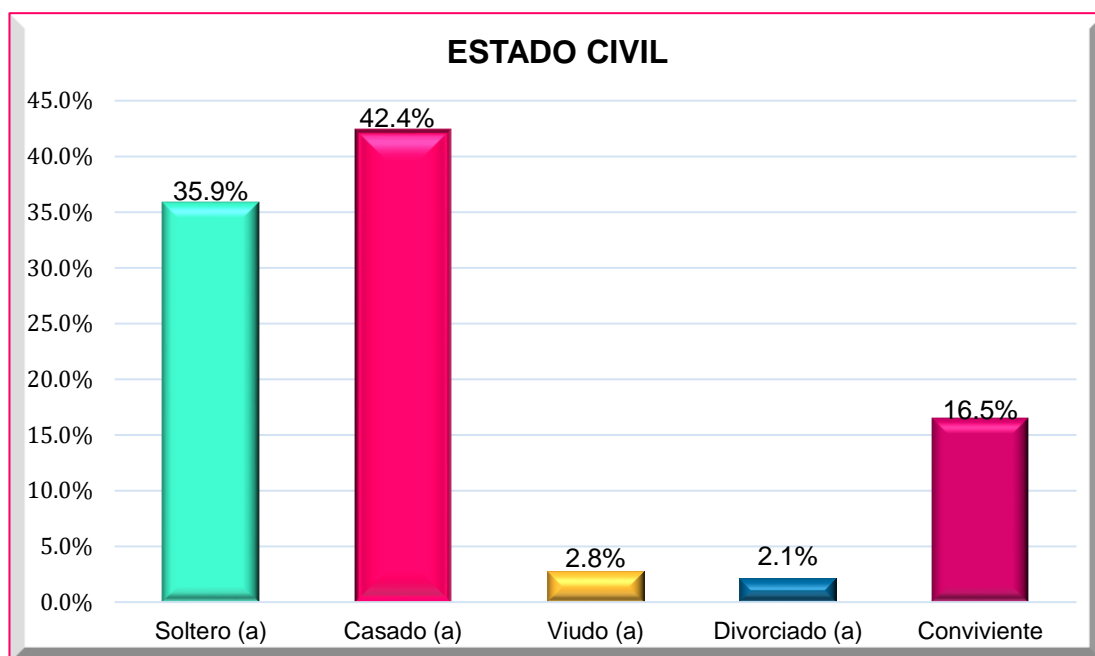
### **Interpretación**

Los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, más de la mitad son mujeres pues son el 83.5% del total, mientras que el 16.5% son varones.

**Tabla 3. Estado civil del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Estado civil	n = 139	
	Nº	%
Soltero (a)	50	35.9
Casado (a)	59	42.4
Viudo (a)	4	2.8
Divorciado (a)	3	2.1
Conviviente	23	16.5

**Fuente:** Encuesta de características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería (Anexo 02)



**Figura 3. Gráfico de barra del estado civil del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### **Análisis**

En la Tabla y Figura 3 se observa que el 42.4% (59) de los profesionales de enfermería son casados; el 35.9% (50) son solteros; el 16.5% (23) son convivientes; el 2.8% (4) son viudos y en menor porcentaje 2.1% (3) son divorciados.

### **Interpretación**

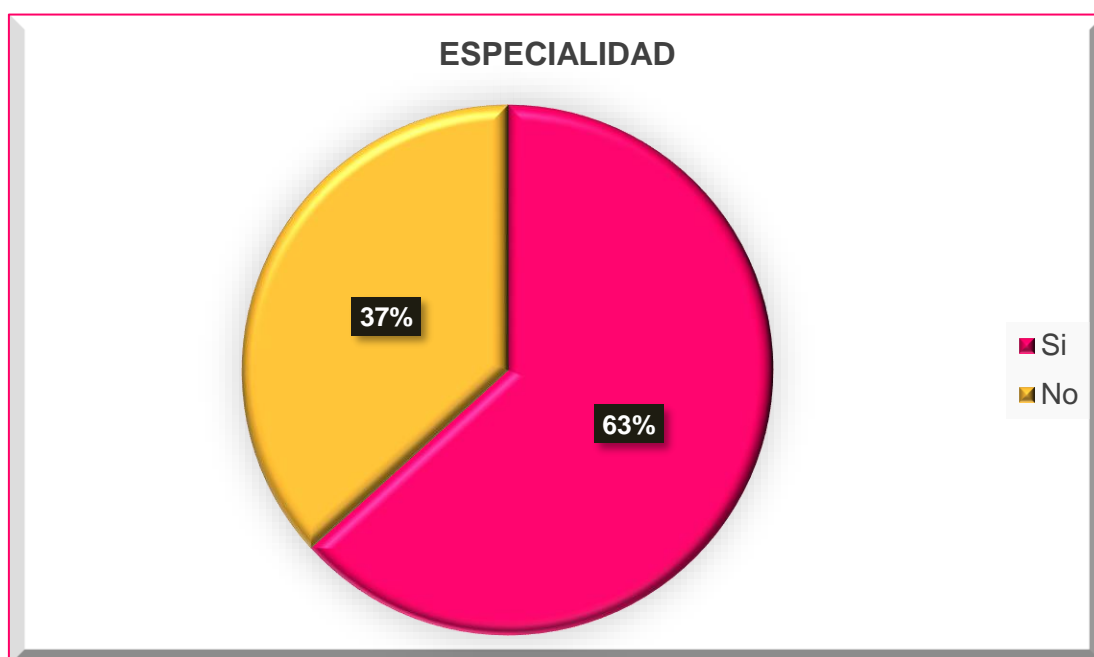
Los profesionales de enfermería en mayor porcentaje son casados, y en menor cuantía son divorciados.

#### 4.1.1.2. CARACTERÍSTICAS LABORALES

**Tabla 4. Especialidad del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Especialidad	n = 139	
	Nº	%
Si	88	63.3
No	51	36.7

**Fuente:** Encuesta de características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería (Anexo 02)



**Figura 4. Diagrama circular de especialidad del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

#### **Análisis**

En la Tabla y Figura 4 se evidencia que el 63.3% (88) de los profesionales de enfermería si cuentan con una especialidad, mientras que un 36.7% (51) no cuentan con especialidad.

#### **Interpretación**

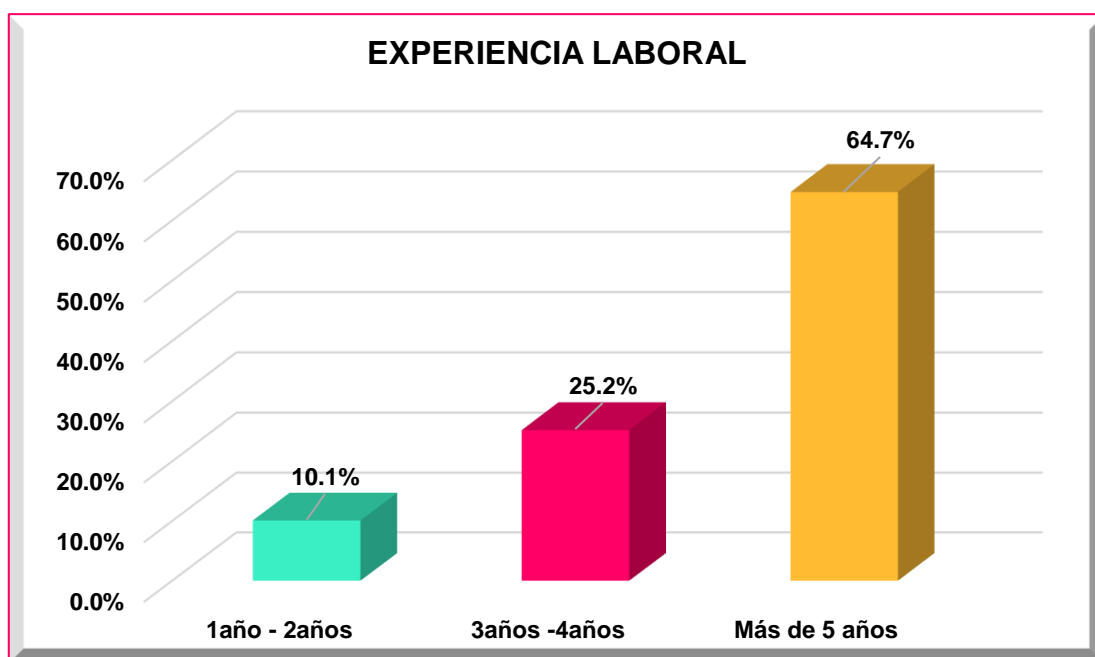
Los profesionales de enfermería con mayor porcentaje cuentan con una especialidad; este dato puede indicar que el grupo tiene una gran capacidad para desempeñarse favorablemente en su área de trabajo.



**Tabla 5. Experiencia laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Experiencia laboral	n = 139	
	Nº	%
1año - 2años	14	10.1
3años -4años	35	25.2
Más de 5 años	90	64.7

**Fuente:** Encuesta de características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería (Anexo 02)



**Figura 5. Gráfico de barra de experiencia laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### **Análisis**

En la Tabla y Figura 5 se evidencia que el 64.7% (90) de los profesionales de enfermería tienen experiencia laboral más de cinco años; un 25.2% (35) tienen experiencia laboral de 3 – 4 años; y un 10.1% (14) tienen experiencia laboral de 1 – 2 años.

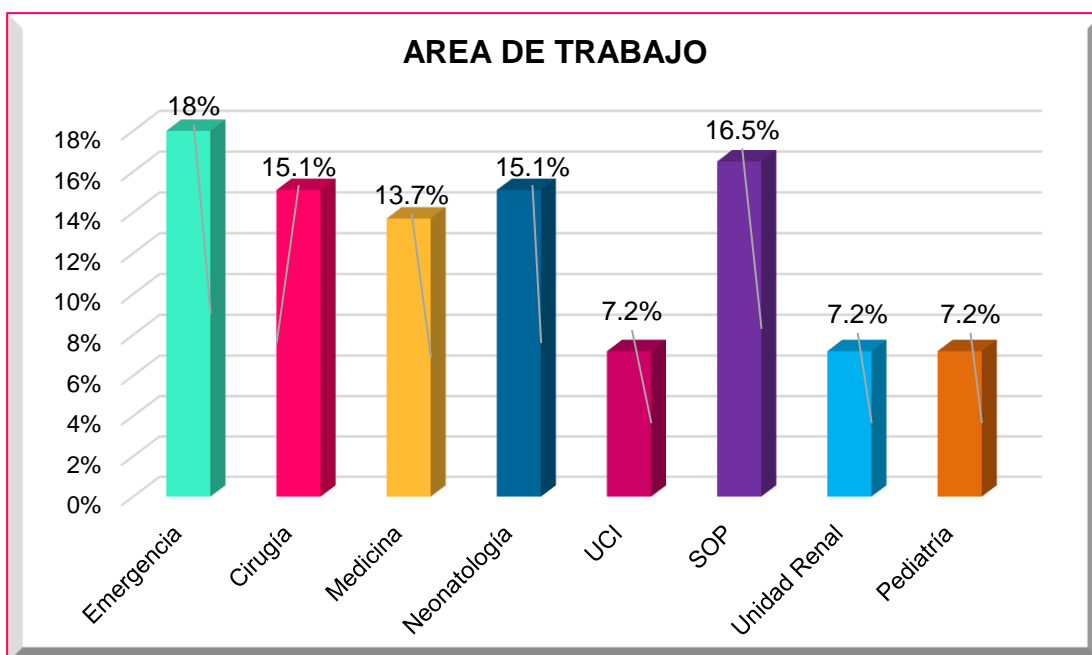
### **Interpretación**

Los profesionales de enfermería más de la mitad tienen experiencia laboral en sus respectivos servicios, mientras que el 10.1% se encuentra entre sus primeros años.

**Tabla 6. Lugar de trabajo del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Área de trabajo	n = 139	
	Nº	%
Emergencia	25	18,0
Cirugía	21	15,1
Medicina	19	13,7
Neonatología	21	15,1
UCI	10	7,2
SOP	23	16,5
Unidad renal	10	7,2
Pediatría	10	7,2

**Fuente:** Encuesta de características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería (Anexo 02)



**Figura 6. Gráfico de barra de áreas de trabajo del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### Análisis

En la Tabla y Figura 6 se visualiza que el 18% (25) de los profesionales de enfermería trabajan en el servicio de Emergencia, el 16.5% (23) laboran en SOP, mientras que el 15.1% (21) son del área de Cirugía y Neonatología; un 13.7% (19) en el área de Medicina; por otra parte, el 7.2% (10) trabajan en UCI, Unidad Renal y Pediatría.

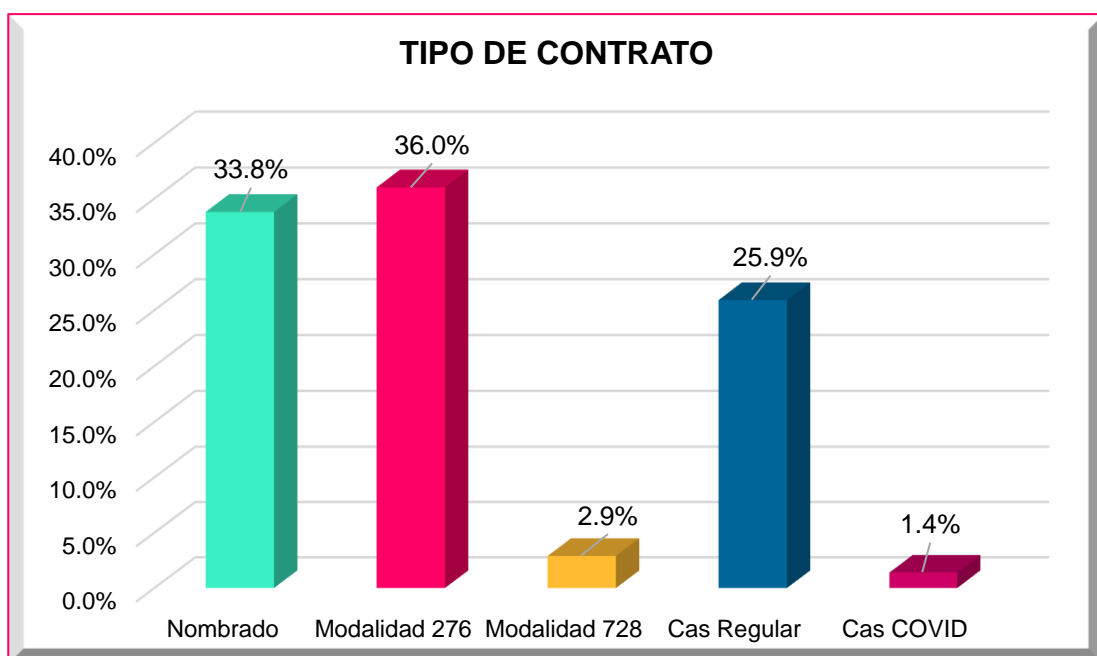
**Interpretación**

Los profesionales de enfermería que participaron de la investigación en mayor porcentaje trabajan en Emergencia y en menor proporción trabajan en UCI, Unidad Renal y Pediatría.

**Tabla 7. Situación laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Tipo de contrato	n = 139	
	Nº	%
Nombrado	47	33.8
Modalidad 276	50	36
Modalidad 728	4	2.9
Cas Regular	36	25.9
Cas COVID	2	1.4

**Fuente:** Encuesta de características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería (Anexo 02)



**Figura 7. Gráfico de barra de tipo de contrato del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### Análisis

En la Tabla y Figura 7 se evidencia que un 36% (50) trabajan bajo la modalidad 276, mientras que un 33.8% (47) son Nombrados y tienen contrato por Terceros; un 25.9% (36) tiene contrato como Cas COVID; un 2.9% tiene contrato bajo la Modalidad 1057; mientras un 1.4% (2) el profesional de enfermería fue contratado por Terceros o locación.

**Interpretación**

Los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional Hermilio Valdizán y que participaron en la investigación con mayor porcentaje son Nombrados, por otro lado, es preocupante el porcentaje de profesional que tiene un contrato efímero.

#### 4.1.2. DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

**Tabla 8. Distribución porcentual del impacto económico de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería. Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Impacto económico	n=139					
	Si		A veces		No	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Estoy en desacuerdo con la remuneración actual	61	43.9	51	36.7	27	19.4
Tengo inconvenientes para enfrentar gastos de alimentación	64	46	50	36	25	18
Me afectan los gastos de movilidad a mi centro de labor	61	43.9	48	34.5	30	21.6
Me afectan los gastos en vivienda	60	43.2	51	36.7	28	20.1
Me afecta el incremento de costos de los productos	59	42.4	47	33.8	33	23.7

**Fuente:** Cuestionario de impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería (Anexo 03).

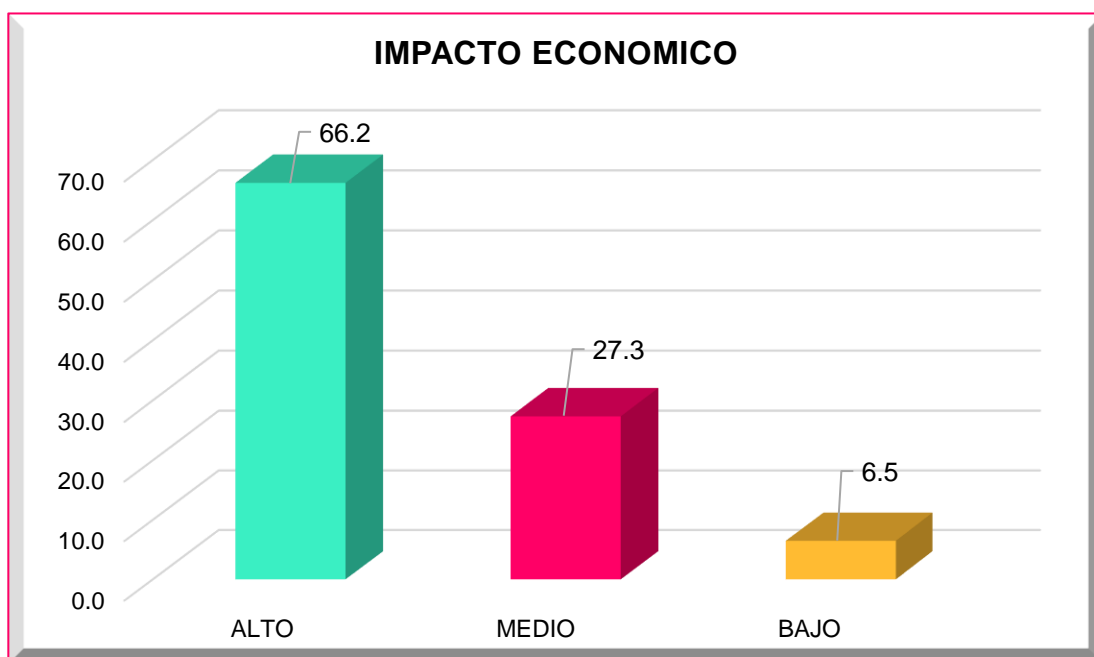
#### Análisis

En la Tabla 8, con respecto a la frecuencia del impacto económico de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería, se observó con mayor porcentaje al ítem, “tengo inconvenientes para enfrentar gastos de alimentación”, donde se obtuvo con respuesta a un si 46% (64); seguido del ítem “estoy en desacuerdo con la remuneración actual”, respondiendo un si 43.9% (61) y de igual manera al ítem “me afectan los gastos de movilidad a mi centro de labor”. En cuanto a los valores de menor porcentaje se obtuvo del ítem “tengo inconvenientes para enfrentar gastos de alimentación”, con respuesta a un no 18% (25) seguido de “estoy en desacuerdo con la remuneración actual”, respondieron un no 19.4% (27).

**Tabla 9. Valoración del impacto económico de la Pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Impacto económico	n = 139	
	Nº	%
Alto	92	66.2
Medio	38	27.3
Bajo	9	6.5

**Fuente:** Cuestionario de impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería (Anexo 03).



**Figura 8. Gráfico de barra del impacto económico de la Pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### Análisis

En la Tabla y Figura 9 se evidencia que un 66.2% del impacto económico de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería fue alto, mientras que solo un 6.5% resultó de un nivel bajo.

### Interpretación

De acuerdo al impacto económico de la pandemia, se observó en mayor cantidad un alto nivel, por lo que indica que afectó de manera considerable a los profesionales de enfermería y solo una cantidad menor con un nivel bajo.

**Tabla 10. Frecuencia del impacto emocional de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Impacto emocional	n=139					
	Si		A veces		No	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Siento miedo de contagiarme durante la atención a pacientes.	67	48.2	43	30.9	29	20.9
Me preocupa la cantidad y severidad de afección.	60	43.2	49	35.3	30	21.6
Me incomoda no brindar una atención de calidad	60	43.2	51	36.7	28	20.1
Siento irritación por las acciones negativas	53	38.1	55	39.6	31	22.3
Siento tristeza por las ocurrencias de fallecimientos	56	40.3	51	36.7	32	23.0

**Fuente:** Cuestionario de impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería (Anexo 03).

### **Análisis**

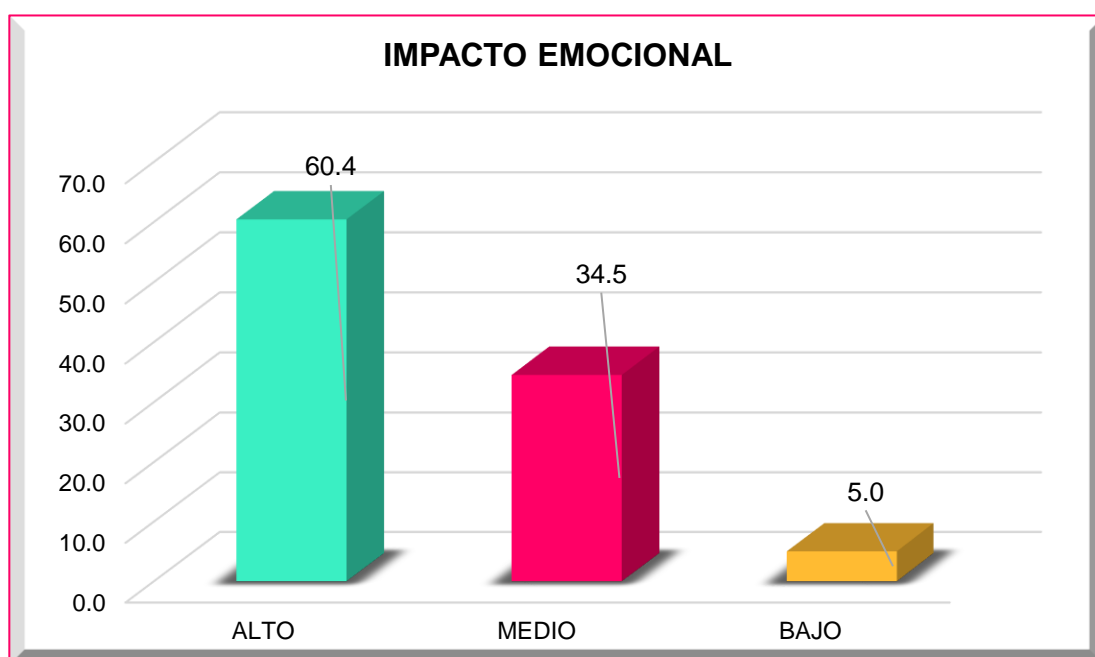
En la tabla 10, respecto al impacto emocional de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería, se observó con mayor porcentaje al ítem “siento miedo de contagiarme durante la atención a pacientes”, donde se obtuvo con respuesta a un si 48% (67), seguido de “me preocupa la cantidad y severidad de afección” y “me incomoda no brindar una atención de calidad”, ambos respondiendo un si 43.2% (60). En cuanto a los valores de menor porcentaje se obtuvo del ítem “me incomoda no brindar una atención de calidad” con respuesta a un no 20.1% (28) y “siento miedo de contagiarme durante la atención a pacientes”, contestando un no 20.9% (29).



**Tabla 11. Valoración del impacto emocional de la Pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Impacto emocional	n = 139	
	Nº	%
Alto	84	60.4
Medio	48	34.5
Bajo	7	5.0

**Fuente:** Cuestionario de impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería (Anexo 03).



**Figura 9. Gráfico de barra del impacto emocional de la Pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### Análisis

En la Tabla 11 y Figura 9 se observa que un 60.4% del impacto emocional de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería fue alto, mientras que solo un 5% resultó ser un nivel bajo.

### Interpretación

De acuerdo al impacto emocional de la pandemia, se obtuvo en mayor cantidad un nivel alto que muestra una afectación de manera considerable a los profesionales de enfermería y solo una suma mínima con un nivel bajo.

**Tabla 12. Frecuencia del impacto laboral de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Impacto laboral	n=139					
	Si		A veces		No	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Laboro con exceso de pacientes en el servicio.	57	41,0	57	41,0	25	18.0
El agotamiento físico afecta mi concentración durante el turno.	56	40.3	52	37.4	31	22.3
Me preocupa la exposición de riesgos durante mi turno.	64	46.0	43	30.9	32	23.0
Estoy en desacuerdo con la modalidad de contrato CAS COVID	64	46.0	51	36.7	24	17.3
Estoy en desacuerdo con la duración de contrato CAS COVID	46	33.1	62	44.6	31	22.3
Temo que mi servicio quede desabastecido	56	40.3	54	38.8	29	20.9

**Fuente:** Cuestionario de impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería (Anexo 03).

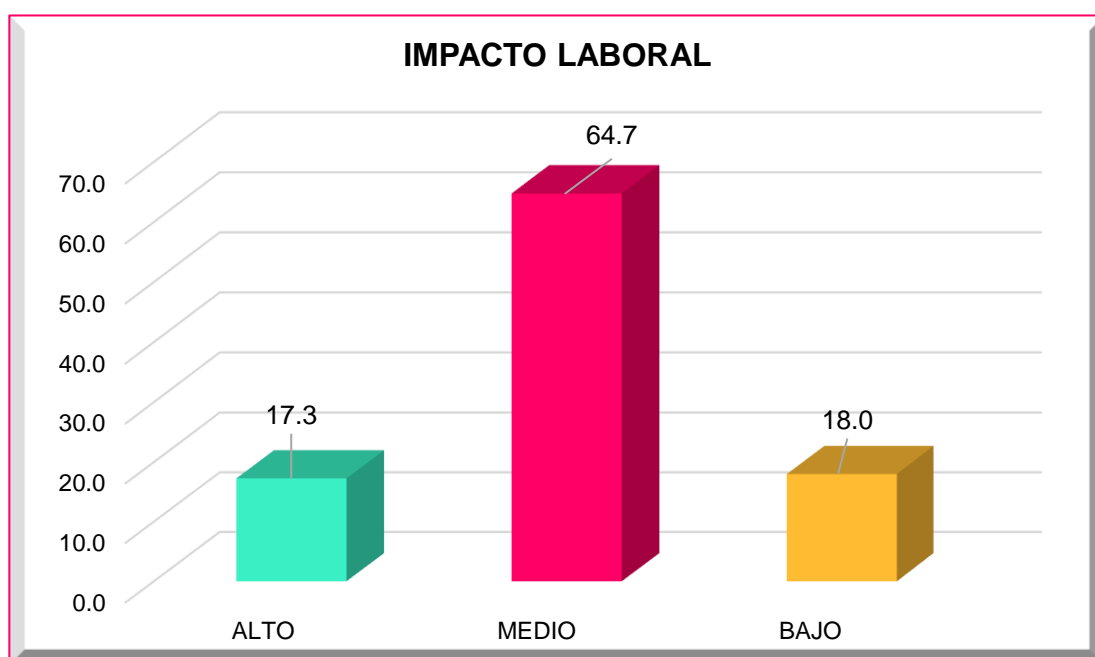
### **Análisis**

En la Tabla 12, respecto al impacto laboral de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería en estudio, se observó en mayor porcentaje a los ítems “me preocupa la exposición de riesgos durante mi turno” y “estoy en desacuerdo con la modalidad de contrato CAS COVID” con respuesta a un si 46% (64) para ambos casos, así mismo al ítem “estoy en desacuerdo con la duración de contrato CAS COVID” en donde contestaron, a veces, siendo de 44.6% (62). En cuanto a los valores de menor porcentaje se obtuvo del ítem “estoy en desacuerdo con la modalidad de contrato CAS COVID”, con respuesta a un no 17.3% (24) seguido de “laboro con exceso de pacientes en el servicio”, en el cual se alcanzó un 18% (25) contestando de manera negativa.

**Tabla 13. Valoración del impacto laboral de la Pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Impacto laboral	n = 139	
	Nº	%
Alto	24	17.3
Medio	90	64.7
Bajo	25	18.0

**Fuente:** Cuestionario de impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería (Anexo 03).



**Figura 10. Gráfico de barra del impacto laboral de la Pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### **Análisis**

En la Tabla 13 y Figura 10 se evidencia que un 64.7% del impacto laboral de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería fue de un nivel medio, seguido de un nivel bajo con un 18% y finalmente un 17.3% a un nivel alto.

**Interpretación**

En el impacto laboral los profesionales de enfermería en su mayoría obtuvieron resultados de nivel medio, por otro lado, con un porcentaje menor el profesional obtuvo un impacto alto; lo que indica que dichos profesionales se vieron afectados, aunque no de manera considerable.

**Tabla 14. Frecuencia del impacto social de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Impacto social	n=139					
	Si		A veces		No	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Siento que el distanciamiento social dificulta la atención	59	42.4	55	39.6	25	18.0
Siento que las personas me excluyen.	56	40.3	51	36.7	32	23.0
Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas	58	41.7	57	41.0	24	17.3
Me siento agredida por familiares de pacientes	64	46.0	46	33.1	29	20.9

**Fuente:** Cuestionario de impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería (Anexo 03).

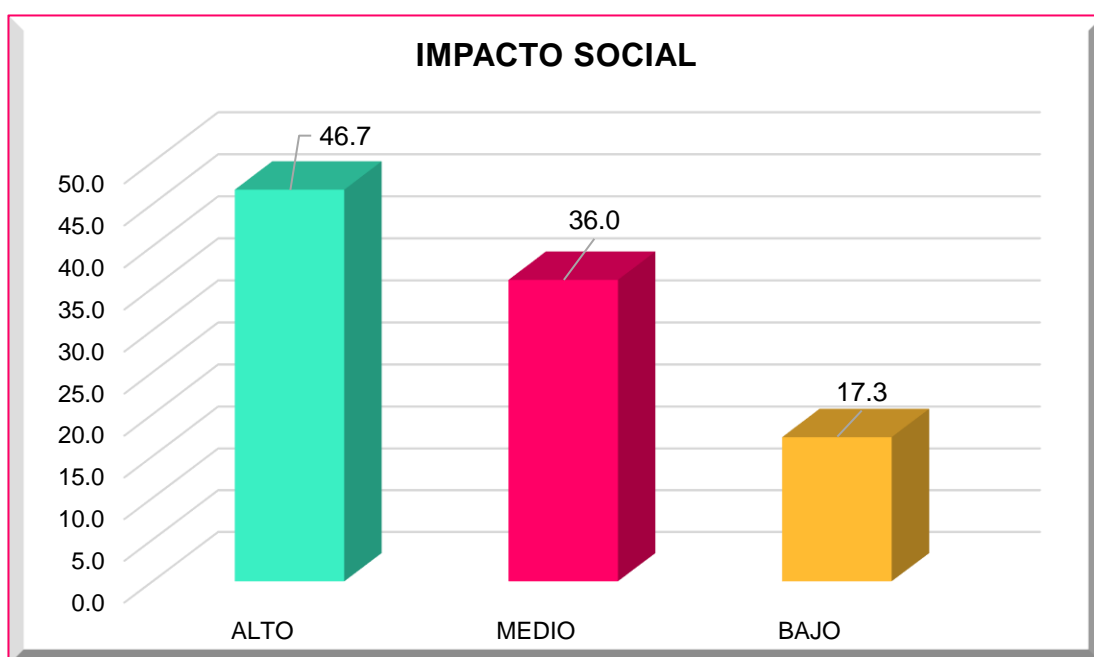
### **Análisis**

En la tabla 14, respecto al impacto social de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería, se observó en mayor proporción a los ítems “me siento agredida por familiares de pacientes”, donde se obtuvo con respuesta a un si 46% (64), seguido de “siento que el distanciamiento social dificulta la atención”, respondiendo con un si 42.4% (59). En cuanto a los valores de menor porcentaje se alcanzó de los ítems “siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas”, con respuesta a un no 17.3% (24) y “siento que el distanciamiento social dificulta la atención” de lo que contestaron a un no 18% (25).

**Tabla 15. Valoración del impacto social de la Pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Impacto social	n = 139	
	Nº	%
Alto	65	46.7
Medio	50	36.0
Bajo	24	17.3

**Fuente:** Cuestionario de impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería (Anexo 03).



**Figura 11. Gráfico de barra del impacto social de la Pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### **Análisis**

En la Tabla 15 y Figura 12 se evidencia que un 46.7% del impacto social de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería fue alto, seguido de un impacto medio con un 36% y finalmente un nivel bajo siendo de 17.3%.

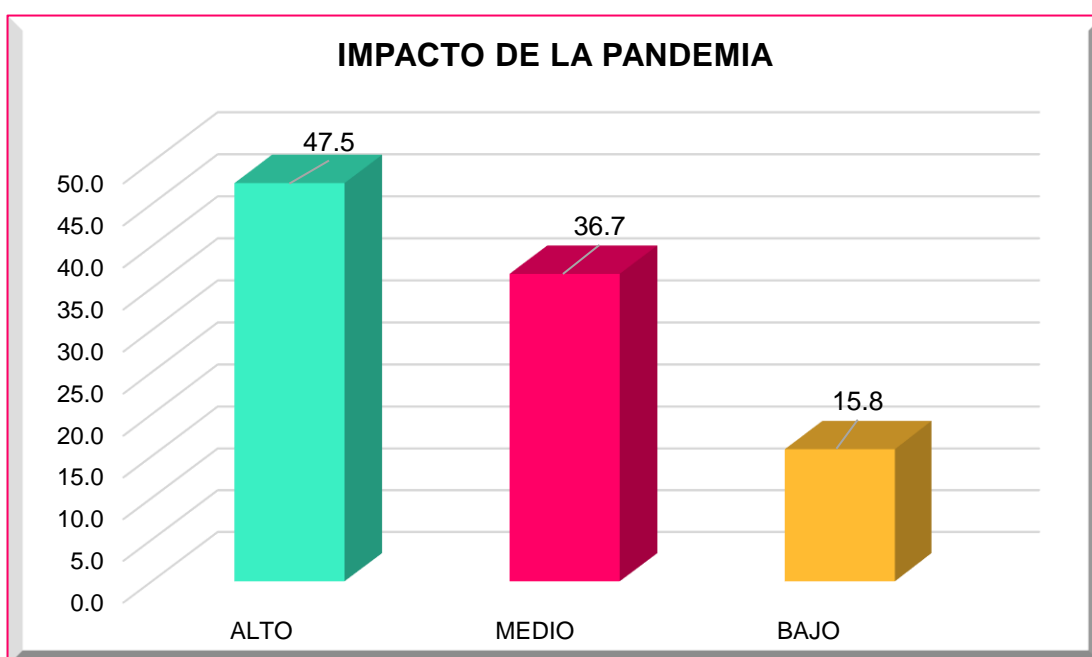
### **Interpretación**

De acuerdo al impacto social de la pandemia, se obtuvo en mayor cantidad un nivel alto, lo que muestra que los profesionales de enfermería se vieron afectados de sobre manera y solo una suma menor con un nivel bajo.

**Tabla 16. Valoración del impacto de la Pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Impacto de la pandemia	n = 139	
	Nº	%
Alto	66	47.5
Medio	51	35.7
Bajo	22	15.8

**Fuente:** Cuestionario de impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería (Anexo 03).



**Figura 12. Gráfico de barra del impacto de la Pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### **Análisis**

En la Tabla 16 y Figura 12 se evidencia que un 47.5% del impacto de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería resulto ser de nivel alto, seguido de un impacto medio con un 36.7% y finalmente un nivel bajo siendo este de un 15.8%.

**Interpretación**

De acuerdo al análisis del impacto de la pandemia, se observó en mayor cantidad un alto nivel, lo que muestra que los profesionales de enfermería se vieron afectados en dicho ámbito de manera considerable por lo que se podría decir que la pandemia del COVID 19 marcó un hito en aquellos que a pesar de las circunstancias continuaron laborando; y solo una cantidad menor con un impacto bajo.



#### 4.1.3. DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE MANEJO DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

**Tabla 17. Frecuencia de las habilidades blandas, con relación a su empatía, en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Empatía	n= 139							
	Mucho o siempre		Casi siempre		Un poco		Nada o Nunca	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Tengo capacidad de comprender los sentimientos y necesidades de mis pacientes.	17	12,2	75	54,0	35	25,2	12	8,6
Respeto la autonomía de mi paciente.	36	25,9	67	48,2	23	16,5	13	9,4
Ayudo a mejorar el estado emocional de mi paciente a través del consuelo.	10	7,2	65	46,8	54	38,8	10	7,2
Procuro que mi paciente tenga comodidad durante mis intervenciones.	17	12,2	71	51,1	44	31,7	7	5,0

**Fuente:** Cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 04).

#### **Análisis**

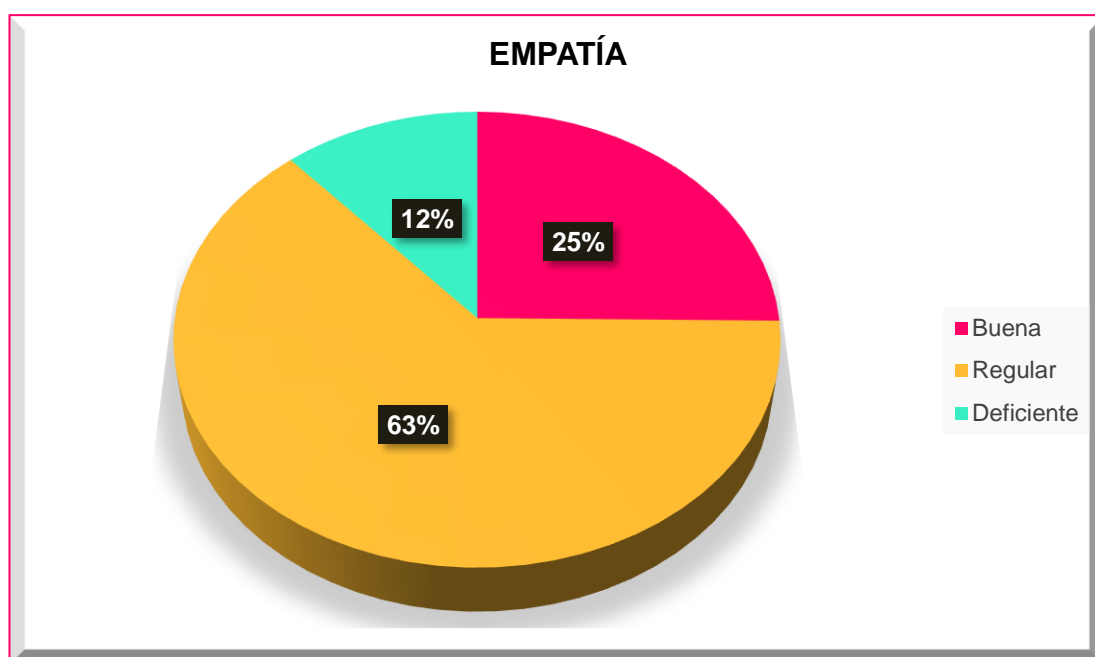
En la tabla 17, respecto a las habilidades blandas, con relación a la empatía de los profesionales de enfermería en estudio, nunca procuran que mi paciente tenga comodidad durante mis intervenciones. 9,4% (13); un poco Ayudo a mejorar el estado emocional de mi paciente a través del consuelo. 38,8% (54) y mucho o siempre con 25,9% (36) Respeto la autonomía de mi paciente.

De forma irrefutable un 75,0% (75) Tienen la capacidad de comprender los sentimientos y necesidades de mis pacientes.

**Tabla 18. Distribución porcentual de la valoración de las habilidades blandas: empatía, que aplicaron en el personal de enfermería. Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Empatía	n = 139	
	Nº	%
Buena	35	25,2
Regular	88	63,3
Deficiente	16	11,5

**Fuente:** Cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 04).



**Figura 13. Diagrama de circular de las habilidades blandas, con relación a su empatía, en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### **Análisis**

En la Tabla 18 y Figura 13 se observa 63,0% fue regular el uso de sus habilidades blandas, con relación a su empatía, de los profesionales de enfermería, Por otro lado, un 25% fue bueno el uso de sus habilidades blandas

### **Interpretación**

Se evidencia que más de la mitad los profesionales de enfermería usaron sus habilidades blandas, con relación a su empatía.

**Tabla 19. Frecuencia de las habilidades blandas, con relación a su comunicación, en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Comunicación	n= 139							
	Mucho o siempre		Casi siempre		Un poco		Nada o Nunca	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Me identificó con el paciente al momento de realizar mis intervenciones.	19	13,7	86	61,9	20	14,4	14	10,1
Comunico en forma clara mis ideas y escucho activamente al paciente, durante mi atención.	19	13,7	74	53,2	33	2,7	13	9,4
Explicó a mi paciente los procedimientos que realizaré en su cuidado.	28	20,1	65	46,8	34	24,5	12	8,6
Mi expresión corporal es congruente con mi lenguaje verbal.	13	9,4	83	59,7	26	18,7	17	12,2
Al momento de realizar los cuidados, ¿trasmito confianza mediante el contacto visual a mi paciente?	23	16,5	80	57,6	21	15,1	15	10,8

**Fuente:** Cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 04).

### Análisis

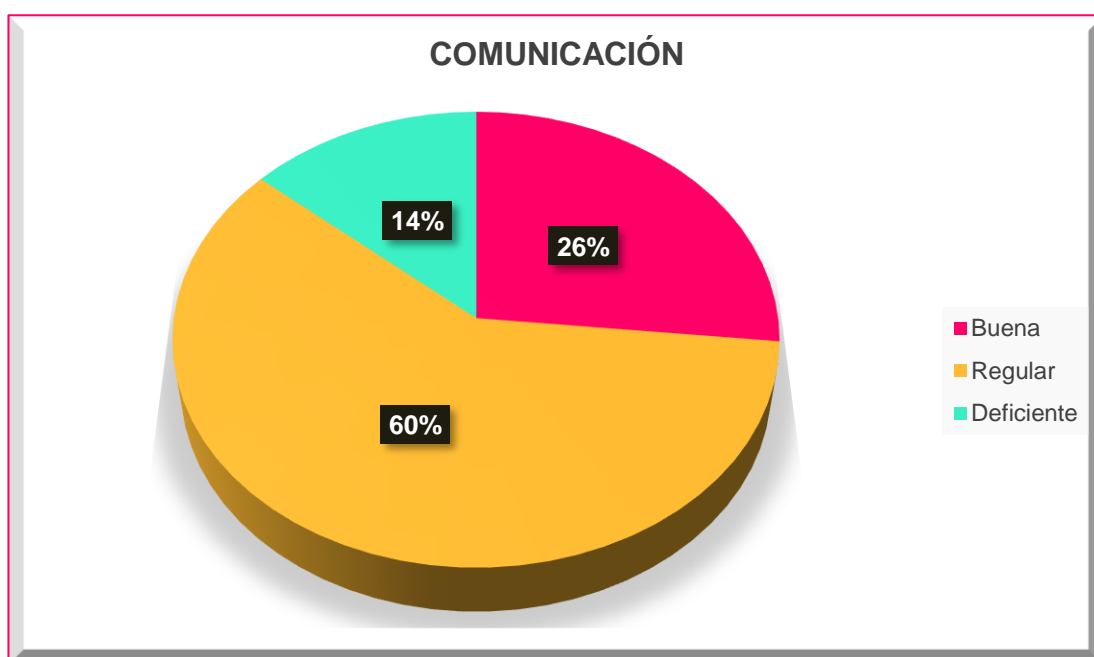
En la Tabla 19, respecto a las habilidades blandas, con relación a la comunicación de los profesionales de enfermería en estudio, se evidenció que un 12,2,1% (17) nunca su expresión corporal es congruente con mi lenguaje verbal., además 24,5% (34) un poco explican a su paciente los procedimientos que realizaron en su cuidado.

Por otro lado, se observó que un 61,9% (86) casi siempre se identifican con sus pacientes al momento de realizar algunas intervenciones. Finalmente, un 16,5% (23) nada de expresión corporal es congruente con mi lenguaje verbal. y porcentaje similar al momento de realizar los cuidados, ¿trasmito confianza mediante el contacto visual a mi paciente?

**Tabla 20. Distribución porcentual de la valoración de las habilidades blandas: comunicación, que aplicaron en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Comunicación	n = 139	
	Nº	%
Buena	37	26,6
Regular	83	59,7
Deficiente	19	13,7

**Fuente:** Cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 04).



**Figura 14. Diagrama de circular de las habilidades blandas, con relación a su comunicación, en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### Análisis

En la Tabla 20 y Figura 14 se observa 60,0% fue regular el uso de sus habilidades blandas, con relación a su comunicación, de los profesionales de enfermería, Por otro lado, un 26,0% fue bueno el uso de sus habilidades blandas con relación a su comunicación.

### Interpretación

Se examina que más de la mitad los profesionales de enfermería usaron de forma regular sus habilidades blandas, con relación a su comunicación.

**Tabla 21. Frecuencia de las habilidades blandas, con relación a su inteligencia emocional, en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Inteligencia emocional	n= 139							
	Mucho o siempre		Casi siempre		Un poco		Nada o Nunca	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Me siento satisfecho después de aconsejar y orientar a mis pacientes para su pronta recuperación.	33	23,7	67	48,2	23	16,5	16	11,5
Acepto nuevas ideas y métodos para realizar intervenciones de enfermería.	29	20,9	66	47,5	20	14,4	24	17,3
Comparto conocimientos y experiencias con los colegas.	29	20,9	49	35,3	40	28,8	21	15,1
Me resulta fácil manejar mis emociones ante acciones negativas de un paciente o colega.	20	14,4	53	38,1	42	30,2	24	17,3
Me organizo con facilidad para el cuidado del paciente según el abasto del servicio.	23	16,5	66	47,5	34	24,5	16	11,5

**Fuente:** Cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 04).

### Análisis

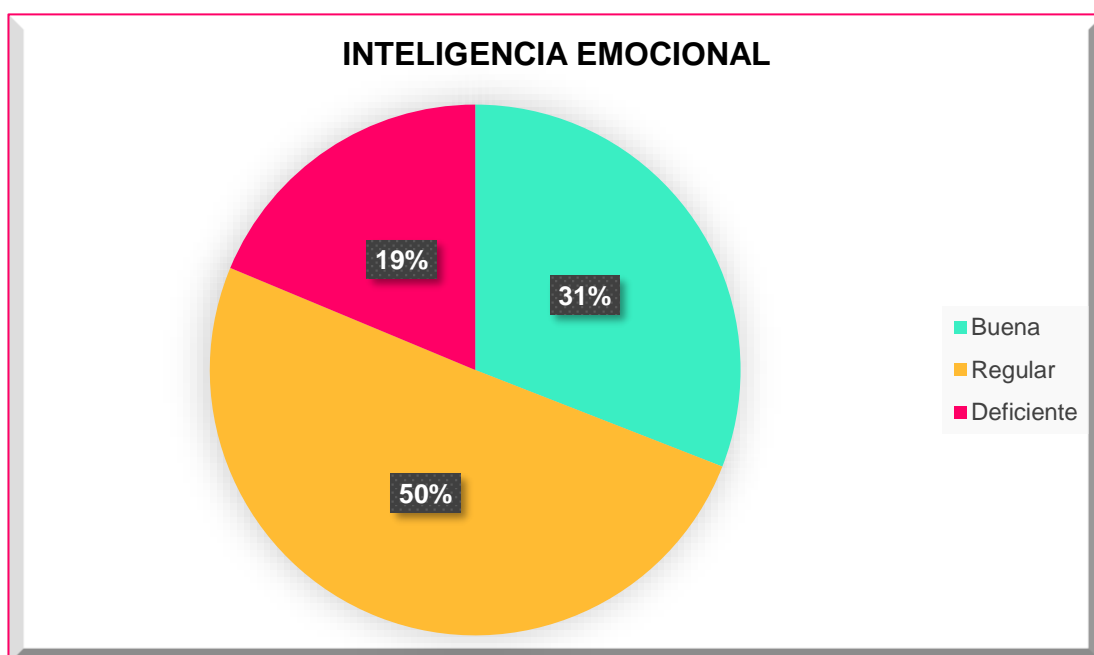
En la Tabla 21, respecto a las habilidades blandas, con relación a la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en estudio, se evidenció que 17,3% (24) nunca aceptan nuevas ideas y métodos para realizar intervenciones de enfermería. También, 15,1% (21) nunca comparten conocimientos y experiencias con los colegas.

De un aceptable 48,2% (67) se sienten satisfechos después de aconsejar y orientar a mis pacientes para su pronta recuperación. Un 47,5% (66) se organiza con facilidad para el cuidado del paciente según el abasto del servicio.

**Tabla 22. Distribución porcentual de la valoración de las habilidades blandas: inteligencia emocional, que aplicaron en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Inteligencia emocional	n = 139	
	Nº	%
Buena	43	30,9
Regular	70	50,3
Deficiente	26	18,7

**Fuente:** Cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 04).



**Figura 15. Diagrama circular de las habilidades blandas, con relación a su inteligencia emocional, en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### Análisis

En la Tabla 22 y Figura 15 se observa 50,3% fue regular el uso de sus habilidades blandas, con relación a inteligencia emocional, de los profesionales de enfermería, Por otro lado, un 30,9% fue bueno, mientras el 18,7% fue deficiente.

### Interpretación

Cabe señalar que la mitad de los profesionales de enfermería, usan sus habilidades blandas de manera regular, con relación a su inteligencia emocional.

**Tabla 23. Frecuencia de las habilidades blandas, con relación a la gestión de conflicto, en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Gestión de conflicto	n= 139							
	Mucho o siempre		Casi siempre		Un poco		Nada o Nunca	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Manifiesto disposición, voluntad y confianza para resolver el conflicto mediante el dialogo.	23	16,5	56	40,3	45	32,4	15	10,8
Analizó las diferencias entre colegas.	17	12,2	63	45,3	34	24,5	25	18,0
Consideró que la intervención de otra persona sea la solución para llegar a un acuerdo y resolver el conflicto.	17	12,2	49	35,3	42	30,2	31	22,3

**Fuente:** Cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 04).

### Análisis

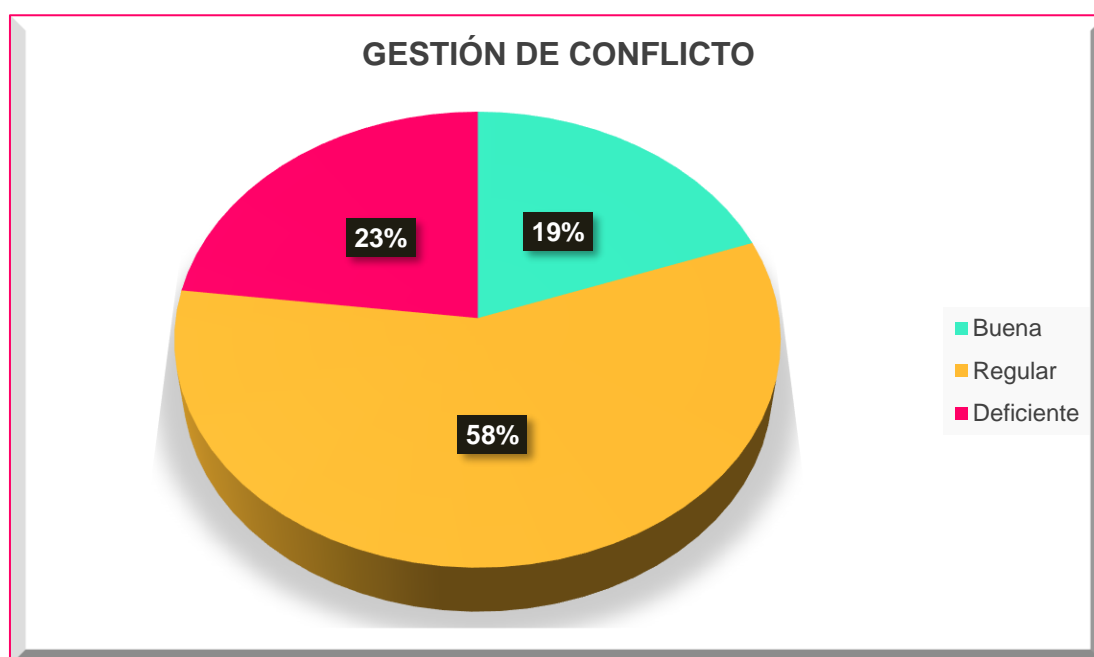
En la Tabla 23, respecto a las habilidades blandas, con relación a la gestión de conflicto de los profesionales de enfermería en estudio, se evidenció que 22,3% (31) nunca consideran que la intervención de otra persona sea la solución para llegar a un acuerdo y resolver el conflicto. Además, un 32,4% (45) un poco manifiestan disposición, voluntad y confianza para resolver el conflicto mediante el dialogo.

De forma aceptable, un 45,3% (63) casi siempre analizan las diferencias entre colegas.

**Tabla 24. Distribución porcentual de la valoración de las habilidades blandas: gestión de conflicto, que aplicaron en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Gestión de conflicto	n = 139	
	Nº	%
Buena	27	19,4
Regular	80	57,6
Deficiente	32	23,0

**Fuente:** Cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 04).



**Figura 16. Diagrama circular de las habilidades blandas, con relación a la gestión de conflicto, en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### **Análisis**

En la Tabla 24 y Figura 16 se observa 58,0% fue regular el uso de sus habilidades blandas, con relación a la gestión de conflicto, de los profesionales de enfermería, Por otro lado, un 19,0% fue bueno el uso de sus habilidades blandas con relación a la gestión de conflicto.

### **Interpretación**

Se visualiza que más de la mitad los profesionales de enfermería de forma regular usan las habilidades blandas, con relación a la gestión de conflicto.



**Tabla 25. Frecuencia de las habilidades blandas, con relación al manejo del estrés, en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Manejo del estrés	n= 139							
	Mucho o siempre		Casi siempre		Un poco		Nada o Nunca	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Controlo mi estado emocional frente a un problema que se presente con el paciente.	27	19,4	49	35,3	39	28,1	24	17,3
Resuelvo conflictos que se presentan en mi servicio.	17	12,2	62	44,6	38	27,3	22	15,8
Manejo alguna técnica de relajación durante mi trabajo (respirar, contar, etc.)	19	13,7	37	26,6	52	37,4	31	22,3

**Fuente:** Cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 04).

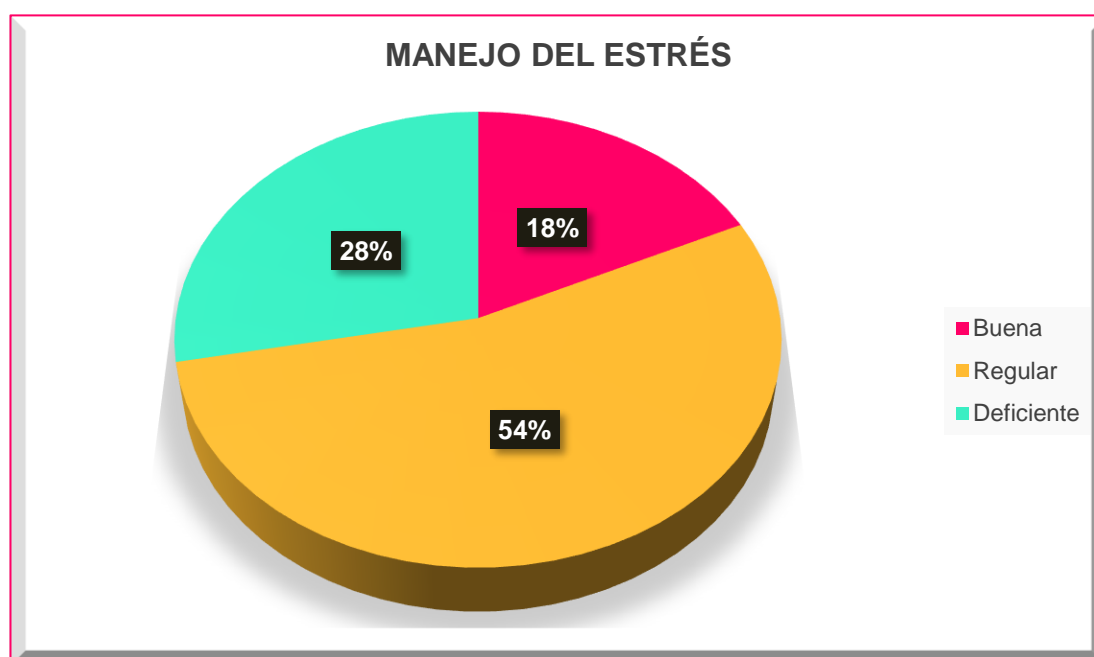
### Análisis

En la Tabla 25, respecto a las habilidades blandas, relación al manejo del estrés de los profesionales de enfermería en estudio, se evidenció que 22,3% (31) nunca manejan alguna técnica de relajación durante mi trabajo (respirar, contar, etc.), un 44,6% (62), casi siempre resuelven conflictos que se presentan en mi servicio. y un 19,4% (27) siempre controlan su estado emocional frente a un problema que se presente con el paciente.

**Tabla 26. Distribución porcentual de la valoración de las habilidades blandas: manejo del estrés, que aplicaron en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Manejo del estrés	n = 139	
	Nº	%
Buena	25	17,9
Regular	75	53,9
Deficiente	39	28,0

**Fuente:** Cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 04).



**Figura 17. Diagrama circular de las habilidades blandas, con relación al manejo del estrés, en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### Análisis

En la Tabla 26 y Figura 17 se observa 53,9% fue regular el uso de sus habilidades blandas, con relación al manejo del estrés, de los profesionales de enfermería, Por otro lado, un 28% fue bueno, mientras que el 17,9% tuvieron un manejo bueno.

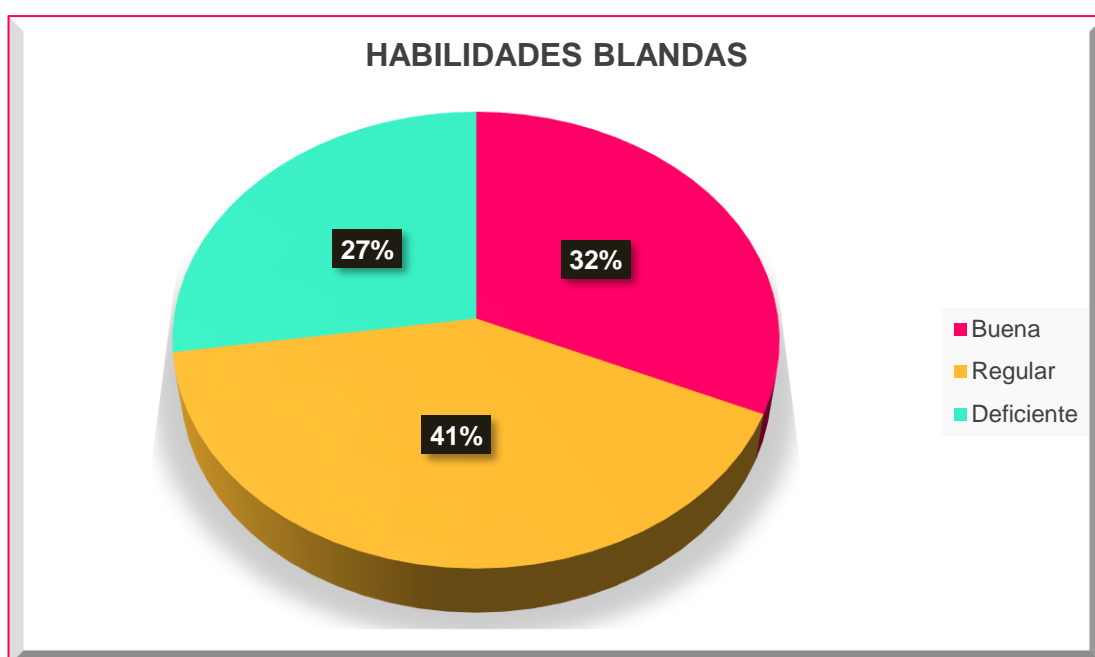
### Interpretación

Se observa que más de la mitad los profesionales de enfermería de forma regular usan las habilidades blandas, con relación al manejo del estrés.

**Tabla 27. Distribución porcentual de la valoración de las habilidades blandas en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Habilidades blandas	n = 139	
	Nº	%
Buena	44	31,7
Regular	57	41,0
Deficiente	38	27,3

**Fuente:** Cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 04).



**Figura 18. Diagrama circular de las habilidades blandas en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

### **Análisis**

En la Tabla 27 y Figura 18 se observa un 41,0 % fue regular la valoración de las habilidades blandas en el profesional de enfermería, Por otro lado, un 27,0% fue deficiente el uso de sus habilidades blandas.

### **Interpretación**

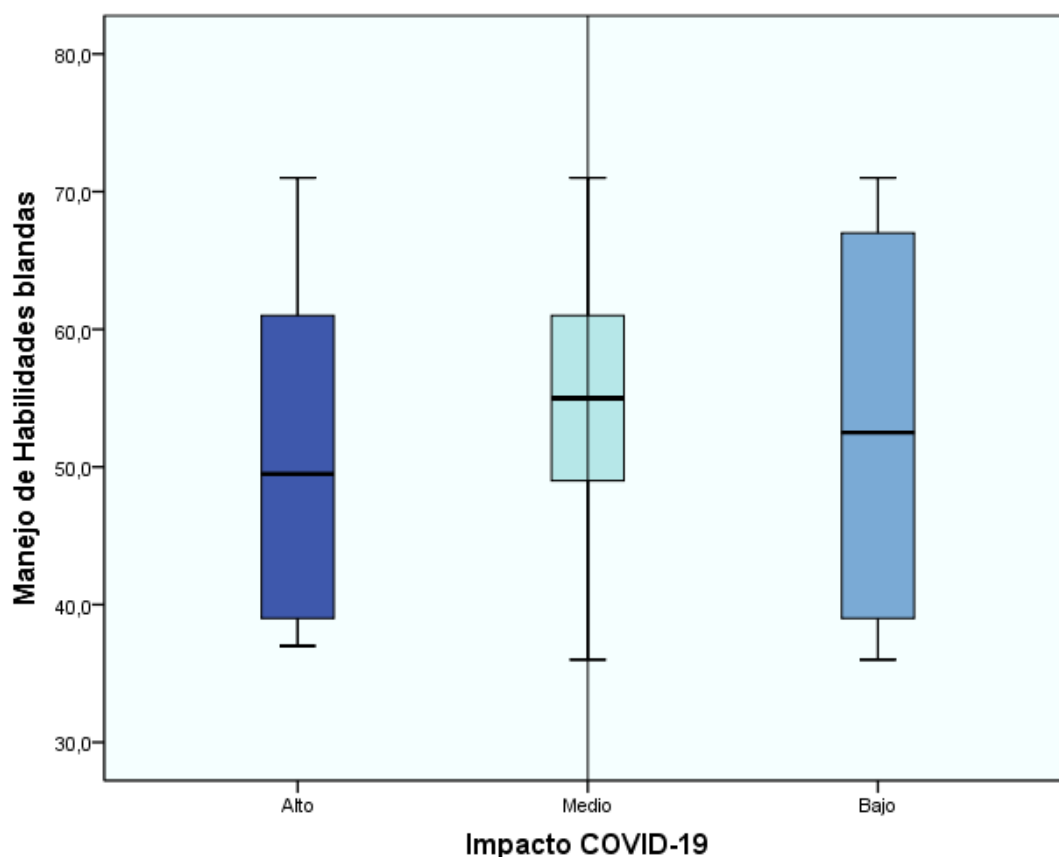
Se observa que los profesionales de enfermería el uso de sus habilidades blandas obtuvo en mayor porcentaje, mientras con porcentaje mejor no utilizo sus habilidades blandas.

#### 4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL O CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

**Tabla 28. Prueba de Correlación de Rho de Spearman del manejo de las habilidades blandas frente al impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Correlación	n= 139	
	Correlación de Rho de Spearman	Significancia
Manejo de las habilidades blandas frente al impacto de la pandemia del COVID-19	0,990	0,000

**Fuente:** Cuestionario de impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería y el cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 03 y 04).



**Figura 19. Diagrama de cajas del manejo de las habilidades blandas frente al impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

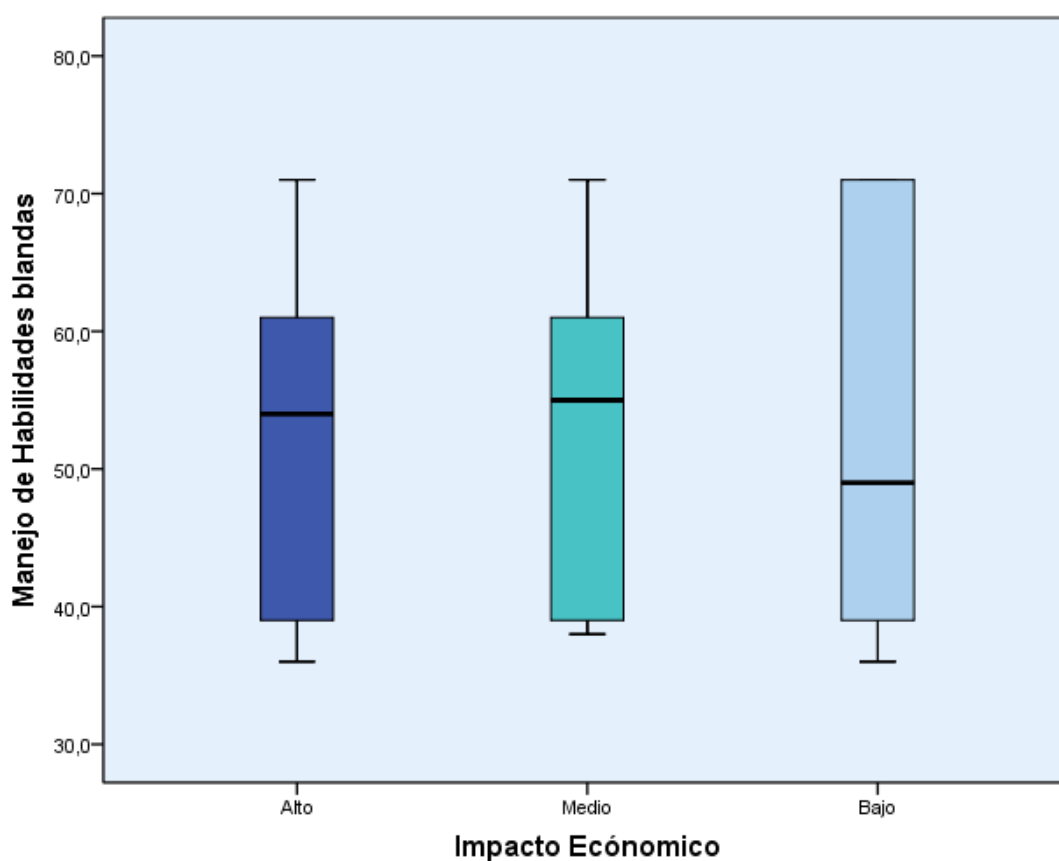
## **Interpretación**

En relación a la comparación del manejo de las habilidades blandas del profesional de enfermería frente al impacto de la pandemia del COVID-19 se obtiene un valor  $Z= 0,000$ ; con  $p= 0,990$ ; por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula, demostrándose que el manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021.

**Tabla 29. Prueba de Correlación de Rho de Spearman del impacto económico en el manejo de las habilidades blandas del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Correlación	n= 139	
	Correlación de Rho de Spearman	Significancia
Impacto económico y el manejo de las habilidades blandas	0,986	0,000

**Fuente:** Cuestionario de impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería y el cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 03 y 04).



**Figura 20. Barras de error del impacto económico en el manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

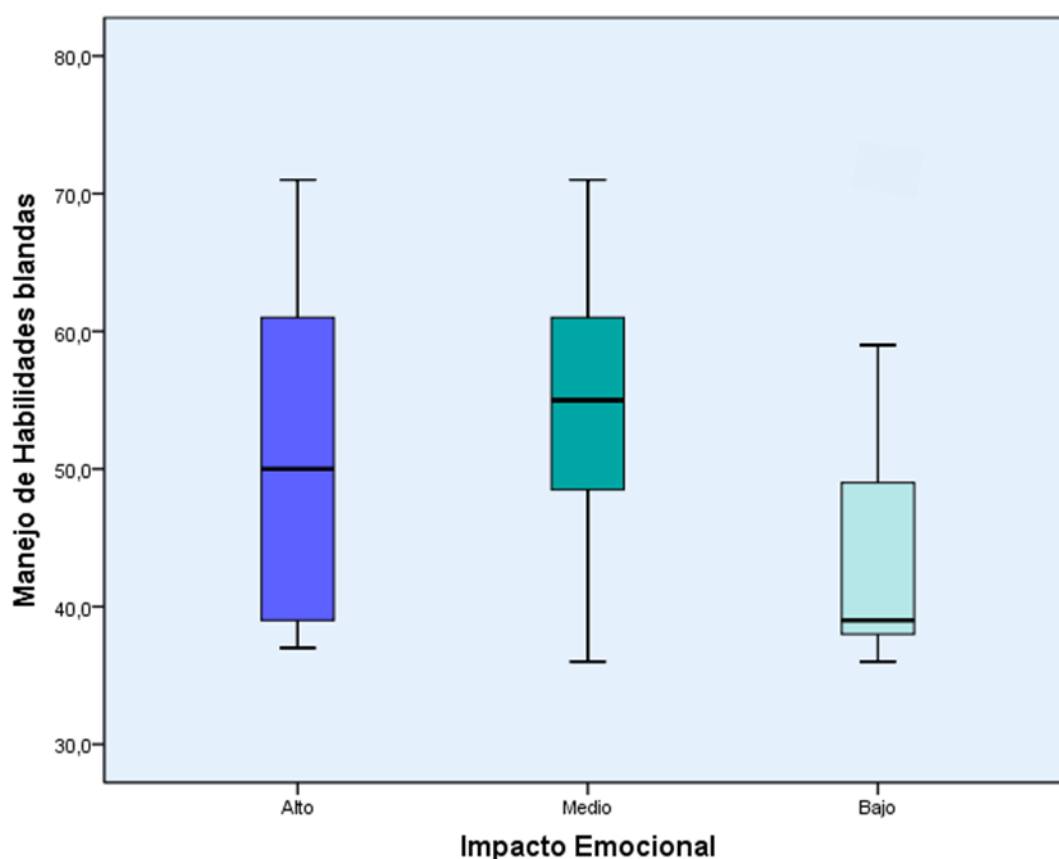
## **Interpretación**

En relación a la comparación del manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto económico de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería se obtiene un valor  $Z= 0,000$ ; con  $p= 0,986$ ; por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula, demostrándose que el manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto económico de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021

**Tabla 30. Prueba de Correlación de Rho de Spearman del impacto emocional en el manejo de las habilidades blandas del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Correlación	n= 139	
	Correlación de Rho de Spearman	Significancia
Impacto emocional y el manejo de las habilidades blandas	0,979	0,000

**Fuente:** Cuestionario de impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería y el cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 03 y 04).



**Figura 21. Barras de error del impacto emocional en el manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**



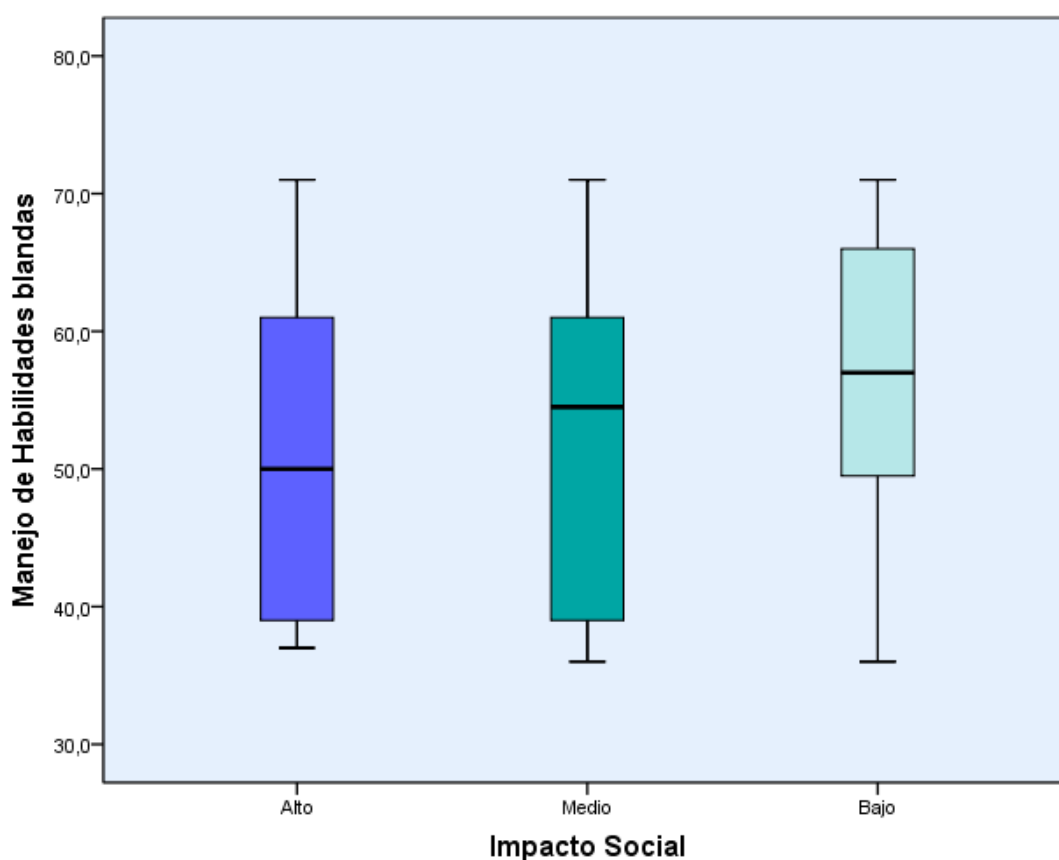
## **Interpretación**

En relación a la comparación del manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto emocional de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería se obtiene un valor  $Z= 0,000$ ; con  $p= 0,979$ ; por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula, demostrándose que el manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto emocional de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021.

**Tabla 31. Prueba de Correlación de Rho de Spearman en el impacto social y el manejo de las habilidades blandas del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Correlación	n= 139	
	Correlación de Rho de Spearman	Significancia
Impacto social y el manejo de las habilidades blandas	0,976	0,000

**Fuente:** Cuestionario de impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería y el cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 03 y 04).



**Figura 22. Barras de error del impacto social en el manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

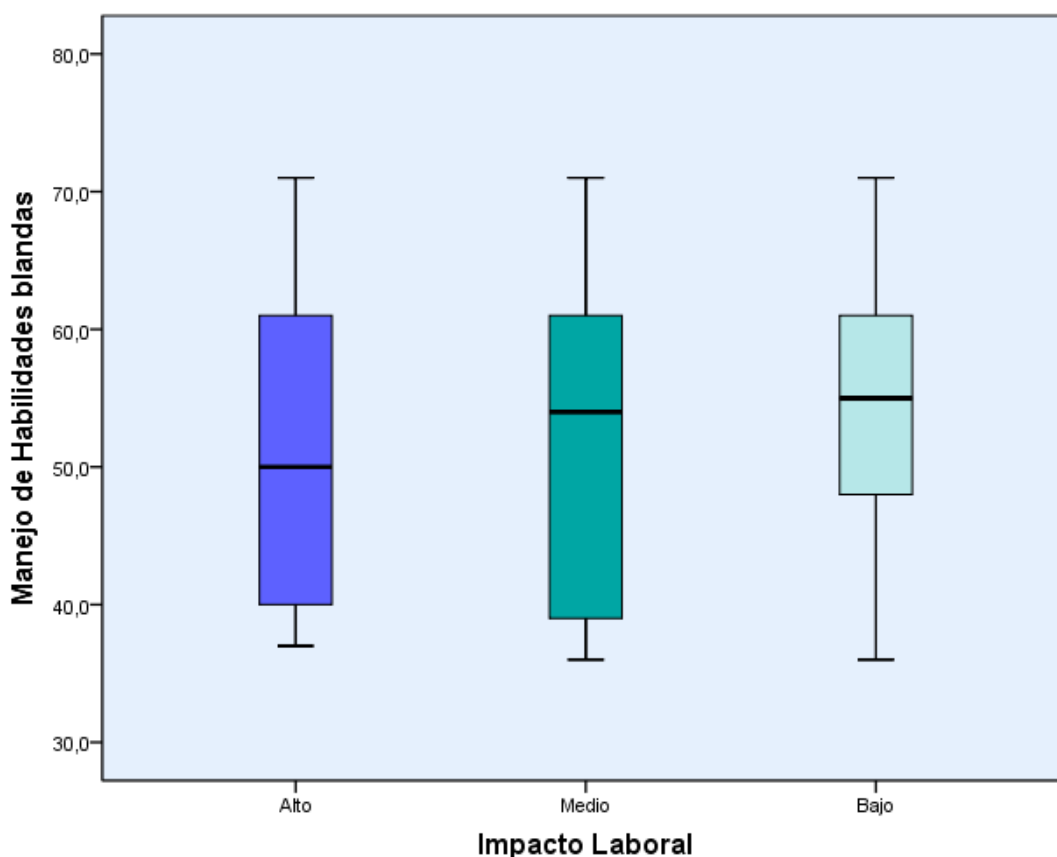
**Interpretación**

En relación a la comparación del manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto social de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería se obtiene un valor  $Z= 0,000$ ; con  $p= 0,976$ ; por lo tanto se tuvo que rechazar la hipótesis nula, demostrando así el manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto social de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021.

**Tabla 32. Prueba de Correlación de Rho de Spearman en el impacto laboral y el manejo de las habilidades blandas del personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

Correlación	n= 139	
	Correlación de Rho de Spearman	Significancia
Impacto laboral y el manejo de las habilidades blandas	0,990	0,000

**Fuente:** Cuestionario de impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería y el cuestionario del manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería (Anexo 03 y 04).



**Figura 23. Barras de error del impacto laboral en el manejo de las habilidades blandas en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021**

**Interpretación**

En relación a la comparación del manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto laboral de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería se obtiene un valor  $Z= 0,000$ ; con  $p= 0,990$ ; por lo que se rechazó la hipótesis nula, demostrando que el manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto laboral de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021.

### 4.3. DISCUSIÓN

Con esta investigación se ha pretendido analizar el manejo de las habilidades blandas frente al impacto que nos trajo la pandemia del COVID-19 en los profesionales de enfermería y la manera en que se afrontó en el entorno que nos encontramos. El término de “habilidades blandas” no es constantemente empleado, pero abarca distintos puntos que deberían estar implicados durante el cuidado que brinda el profesional de salud. Sin duda los enfermeros(as) estuvieron presentes en el contexto del COVID-19, su contribución ha sido de valiosa importancia para combatir el virus, pero no se ha visto ajeno a ser afectado pues detrás del uniforme turquesa que nos caracteriza, se encuentra una familia, una persona que siente al igual que otras, un humano que luchó para poder sobrellevar la situación y aun así se mantuvo de pie para hacerle frente.

En el presente estudio se tomaron en cuenta a enfermeros(as) que trabajan en diferentes áreas de hospitalización y se encuentran presente cuando se apliquen los instrumentos, ya sean contratados por terceros, contrato intermitente, CAS o nombrados. Por lo que se obtuvo en la investigación, es el profesional CAS regular quien en mayor proporción se encuentra laborando en el Hospital Regional Hermilio Valdizán esto debido a que dicho nosocomio se encuentra en ampliación de personal y actualmente se viene realizando las actividades en un ambiente nuevo y espacioso por lo que se llevaron a cabo concursos para llenar las plazas vacantes de las cuales todas fueron por la modalidad de CAS regular.

El impacto que conllevó la pandemia COVID – 19 en el profesional de enfermería, con razón a lo económico, resultó impacto alto con un 66,2%. La Universidad Norbert Wiener en la facultad de medicina, sobre el estudio del impacto económico en la calidad de los servicios de salud en el marco de la pandemia COVID-19 en el Perú, refiere que esto se verá manifestado en la situación de salud que atraviesa nuestro País, siendo responsabilidad de gran escala la asignación de

presupuestos consignados a las diferentes actividades que necesitan las IPRESS, para una atención de calidad, segura y eficaz, esto nos muestra el impacto negativo en el ámbito económico del país.

En lo que concierne al rubro emocional, se obtuvo un 60,4% siendo este en mayor proporción un impacto alto. La revista Científica de enfermería muestra durante la pandemia el impacto emocional, esta coincide que el contexto vivido en esta pandemia está dejando no solo secuelas físicas, también deja consecuencias emocionales en el profesional que se dedica al cuidado de pacientes COVID o no COVID.

El profesional de enfermería según Martínez ha tenido que afrontar en esta etapa con nuevos protocolos de atención, la falta de material biomédico e insumos, diferentes experiencias de las colegas de todas partes del mundo, insuficiente de pruebas rápidas y exámenes de laboratorio, muerte de sus propios familiares y los grandes miedos de enfrentarse a una enfermedad totalmente desconocida; por lo que el impacto que se alcanzó de esta experiencia fue negativo.

El resultado fue un 64,7% en el rubro laboral que indica un impacto medio; de la misma forma algunos artículos de Brasil nos mencionan que el profesional de enfermería afrontó problemas propios de salud, jornadas laborales interminables, precarias condiciones laborales, exceso de actividades e intimidación por parte de pacientes y familiares, alcanzando tener impacto negativo en la salud psicológica del trabajador que se refleja en la calidad de atención brindada.

Por último, se evidencio un 46,7% siendo el mayor porcentaje en cuanto a lo social, refleja el impacto alto. Una publicación abstraída que tiene como deducción y análisis de artículos referentes al tema en estudio, indica que los trabajadores de salud también se enfrentaron a personas del mismo entorno incluso a la misma población los mismos discriminaban por encontrarse laborando en hospitales e instituciones que cuidan a pacientes con COVID-19, muestra como resultado **negativo** que el ámbito social también se vio afectado.

Wong J, Samillan G, Huaman E y Limaylla A. Mencionaron una crisis en los sistemas de cada país a consecuencia de la pandemia del COVID-19; esencialmente en los países en desarrollo como el Perú, esto trajo consecuencias en el sector salud, pues afectó la atención que recibían las personas a ello se suman los profesionales enfermería quienes se encargan de brindar el cuidado integral a los usuarios en sus distintas etapas de vida. El cuidado es la esencia de Enfermería, conjuga conocimientos, habilidades y una serie de valores profesionales y profesionales, que son inherentes al quehacer laboral y dependen de la formación del profesional. (47)

Maldonado A. afirma que las habilidades blandas o soft skills son acciones que una persona transmite cuando necesita interactuar o comunicarse con otras de una manera efectiva y precisa enfocada especialmente al trabajo, sin embargo, también existe una relación vida cotidiana. Este tipo de habilidades no son solo resultado de algo al azar, son el resultado de la combinación de varios factores como: Habilidades sociales, comunicación, de comportamientos e interprofesionales, además de actitudes, hábitos y valores que tiene una persona de forma individual y al exterior con otras personas y con su entorno. (48)

El manejo de las habilidades blandas del profesional de enfermería frente al impacto de la pandemia del COVID-19 tuvo como resultado en la prueba de correlación de Rho de Spearman de acuerdo al p valor e índice una muy buena correlación, por el cual afirmamos que es significativa y rechazamos la hipótesis nula demostrándose que el manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto de la pandemia del COVID-19 en el profesional de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

Con relación a la prueba de Correlación de Rho de Spearman para el manejo de las habilidades blandas del profesional de enfermería frente al impacto de la pandemia del COVID-19 se logró de acuerdo al p valor



e índice una buena correlación, por consiguiente, el análisis realizado demuestra que ambas variables guardan estrecha relación.

Aguerrevere G. Menciona que las habilidades blandas se pueden perfeccionar para que las cualidades socioemocionales sean parte de una generación de profesionales idóneos de tener un desenvolvimiento armonioso, que incluya momentos de suma presión laboral. En el profesional que trabaja en la expansión de las mismas se debe potenciar la interacción de uno con el otro, fortaleciendo el trato, y mejorando las relaciones y el control emocional en el ambiente laboral, profesional (49).

Finalmente, algunos estudios comienzan a considerar la inserción de las habilidades blandas en el ámbito profesional ya sea en el ambiente de la salud u otros rubros, estos son instrumentos de desarrollo profesional y aún más para el profesional de enfermería.

El desafío más grande que tuvo el profesional de enfermería en torno a los nuevos protocolos que estructuraban la implementación de la convivencia en el contexto COVID-19, hizo que, estuviese a cargo de todas estas pautas de actuación: mientras la parte médica se resolvió en gran medida a través de la telemedicina y otras cuestiones se manejaron a distancia, el profesional de enfermería se mantuvo de forma presencial, cara a cara con los pacientes y solventando las distintas situaciones generadas por la pandemia en todo momento, razón por la cual se ve necesario la implementación del manejo de las habilidades blandas en su labor. (50)

## CONCLUSIONES

- Con respecto al análisis descriptivo del manejo de las habilidades blandas con relación a la empatía (63,3%), comunicación (59,7%), inteligencia emocional (50,3%), manejo del estrés (53,9%) y gestión del conflicto (57,6%); resultaron en su mayoría ser de valoración regular.
- De acuerdo al análisis descriptivo del impacto que tuvo la pandemia COVID-19 en los profesionales de enfermería, con respecto a la parte económica (66.2%), emocional (60.4%) y social (46.7) resultaron en su mayor porcentaje un nivel alto y solo en el aspecto laboral (64.7%). un impacto de nivel medio
- En las habilidades blandas que practica el profesional de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, de forma general, reflejó de manera regular (41,0%) y respecto al impacto que nos trajo la pandemia COVID – 19 en su vasta mayoría resultó ser de un nivel alto (47.5%); por lo que afirmamos que existe una relación significativa.
- En el análisis inferencial del impacto de la pandemia COVID – 19 y las habilidades blandas que maneja el profesional de enfermería, arrojó un valor significativo ( $Z= 0,000$ ; con  $p= 0,990$ ), por lo que rechazamos la hipótesis nula y evidenciamos que entre ambas variables existe (muy buena) correlación de Rho de Spearman.

## RECOMENDACIONES

Considerando la importancia que tiene la presente investigación y en función a los resultados obtenidos se formulan algunas recomendaciones:

1. Se recomienda la difusión del término “habilidades blandas” en los diferentes ámbitos laborales.
2. Al profesional de enfermería el uso de estrategias para liberar estrés, buscar métodos que se adecuen a su realidad y bajen el nivel de ansiedad dentro y fuera de su entorno laboral; y de esa manera brindar una atención adecuada a los usuarios y pacientes que acudan por nuestros servicios.
3. Al departamento de enfermería del Hospital en mención, realizar coordinaciones con el área de psicología y con los resultados obtenidos de esta investigación se haga discernimiento entre los colegas y se establezcan planes de mejora de este proceso.
4. A la oficina de capacitaciones, realizar coordinaciones con la jefatura del departamento de enfermería para que implementen planes de trabajo, talleres educativos y capacitaciones relacionados con habilidades blandas y el impacto de la pandemia COVID – 19, y así lograr la concientización del profesional y se logre aplicar de manera continua, a favor de los pacientes y usuarios a acudan al nosocomio.
5. A demás investigadores, que se continúen con estudios relacionados al tema por su gran importancia en nuestro ámbito laboral que se encuentra sujeto a los cambios ya sean en el aspecto económico, emocional, laboral o social.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Balmaceda G. slideshare. [Online].; 2012 [cited 2022 febrero 13. Available from: <https://es.slideshare.net/yokobn/teoras-de-la-enfermera>.
2. De Ceukelaire W, Bodini C. Necesitamos una atención de salud pública sólida para contener la pandemia mundial de coronavirus. Revista Internacional de servicios de salud. 2020 marzo; 50(3).
3. Ferguson N, Laydon D, Nedjati G, Imai N, Baguelin M. Reporte 9: Impacto de las intervenciones no farmacéuticas (INF) para reducir la mortalidad y demanda en los sistemas de salud frente a COVID-19. [Online].; 2020 [cited 2022 febrero 13. Available from: <https://spiral.imperial.ac.uk/bitstream/10044/1/77482/15/2020-03-16-COVID19-Report-9-Spanish.pdf>.
4. De La Cruz J. Protegiendo al personal de la salud en la pandemia COVID-19. SciELO. 2020 junio; 20(2).
5. Wong J, Samillán G, Huaman E, Limaylla A. Impacto de la COVID-19 en la formación y práctica de valores del profesional de Enfermería. Revista Multi - Ensayos. 2021 Enero; 7(13).
6. Instituto Peruano de Economía. Boletín IPE: Impacto del COVID-19 en Perú y Lationamérica. [Online].; 2020 [cited 2021 Agosto 9. Available from: <https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-impacto-del-covid-19-la-economia-peruana-y-latinoamerica/>.
7. Grupo el Comercio. Establecen escalas de remuneración para profesionales de la salud que atienden pacientes COVID-19. [Online].; 2020 [cited 2021 Agosto 9. Available from: <https://gestion.pe/peru/coronavirus-peru-establecen-escalas-de-remuneracion-para-profesionales-de-la-salud-que-atienden-pacientes-covid-19-nndc-noticia/?ref=gesr>.
8. Lozano A. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. Revista de Neuro-Psiquiatría. 2020 enero; 83(1).

9. Sanmiguel T. Asociación de Usuarios Sanitas. [Online].; 2021 [cited 2021 agosto 9. Available from: <http://asociacionusuariossanitas.com/el-impacto-social-del-covid-19-cambio-nuestros-habitos-de-vida/>.
10. Habitat. 7 habilidades blandas que necesitas para destacar profesionalmente. 2019..
11. El empleo. Las habilidades que necesitan hoy los profesionales de la salud. [Online].; 2020 [cited 2021 Agosto 15. Available from: <https://www.empleo.com/co/noticias/consejos-profesionales/las-habilidades-que-necesitan-hoy-los-profesionales-de-la-salud-6110>.
12. Veliz W. Habilidades blandas y calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer, Piura. Tesis de Maestría. Piura: Universidad Cesar Vallejo, Piura; 2021. Report No.: 12692/61608.
13. Aredo H. Competencias de la enfermera/o especialista en el cuidado del paciente en urgencia y emergencia en instituciones hospitalarias. Tesis de Segunda Especialidad. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de enfermería; 2019. Report No.: UNITRU/14923.
14. Erquicia J, Valls L, Barja A, Gil S, Miguel J, Blanquet J, et al. Impacto emocional de la pandemia de Covid-19 en los trabajadores sanitarios de uno de los focos de contagio más importantes de Europa. Medicina Clínica. 2020 Noviembre; 155(10).
15. Castellanos E, Tomás J, Chilet E. COVID-19 en clave de género. SciELO. 2021 Febrero; 34(5).
16. Llorente R. Impacto del COVID-19 en el mercado de trabajo: un análisis de los colectivos vulnerables. Documentos de Trabajo. Madrid: Universidad de Alcalá, Instituto Universitario de Análisis Económico y Social; 2020 Febrero. Report No.: 2172-7856.
17. Astochado T. Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019. Tesis de maestría. Chiclayo: UNIVERIDAD CESAR VALLEJO, Chiclayo; 2019. Report No.: 12692/43390.
18. Ramos K, Sarrin M. Niveles de Inteligencia Emocional en el personal de salud asistencial, Servicio de Emergencia del Hospital Barranca –

- Cajatambo, 2018. Tesis pregrado. Huacho: Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Lima; 2018. Report No.: UNJFSC/2191.
19. Yarlaqué Y, Chávarry P. IMPACTO EMOCIONAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DURANTE LA PANDEMIA. Revista de Divulgación Científica. 2021 Mayo; 10(2).
  20. Vargas B, Ayala P. Efectos económicos del COVID 19 en los clientes del estudio contable C-PROVICSA, Huánuco – 2020. Tesis pregrado. Huánuco: Universidad de Huánuco, Departamento de Contabilidad y Finanzas; 2020. Report No.: 123456789/2731.
  21. Tamayo M, Miraval Z, Mansilla P. Trastornos de las emociones a consecuencia del COVID-19 y el confinamiento en universitarios de las diferentes escuelas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Revista de Comunicación y Salud. 2020 Noviembre; 10(2).
  22. Zapata L. Planes de estudio, habilidades blandas y búsqueda de empleos: los casos de la facultad de ingeniería y ciencias sociales de la Universidad de Buenos Aires y trenes Argentinos. Palermo Business Review. 2017 Noviembre; 12(16).
  23. Cayo C, Miranda A. La empatía en la educación médica: una oportunidad después de la crisis por COVID-19. Revista Habanera de Ciencias Médicas. 2020 Abril; 19(1).
  24. Vasquez L, Vila D, Tuesta J. Habilidades blandas y el impacto de la covid-19 en la educación superior. Review of Global Management. 2020 Diciembre; 6(1).
  25. Arias L. Desarrollo de habilidades blandas para la atención virtual de la Universidad El Bosque. Especialización en Alta Gerencia. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada Facultad de estudios a distancia Especialización en Alta Gerencia, Especialización en Alta Gerencia; 2020. Report No.: D5201677.
  26. Medina A, Pacahuala r. Las habilidades blandas en las consultas telemáticas de ortopedia y traumatología durante la pandemia COVID-19. Rev Esp Cir Ortop Traumatol. 2021 Mayo; 65(1).

27. Pérez E, Soto M. Habilidades blandas como herramienta competitiva de la gestión inteligente en tiempos de covid-19. Caso de estudio. Plus Economía. 2021 Julio-Diciembre; 9(2).
28. Mengual C, Windy A. Niveles de Ansiedad en el personal sanitario que laboran en clínicas u hospitales públicas y privadas de Barranquilla y Soledad en tiempos de covid-19. Tesis pregrado. Barranquilla: Corporación Universidad de la Costa, Psicología; 2020 Marzo - Setiembre. Report No.: 11323/7859.
29. Puli L. PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL SAN FRANCISCO IESS EN QUITO, DURANTE LA CONTINGENCIA VIRAL POR EL SARS-CoV-2 (COVID 19). MARZO - SEPTIEMBRE 2020. Obtencion de título de Máster. Quito: Universidad Internacional SEK ser Mejores, Enfermería; 2021.
30. Muñoz S, Molina D, Ochoa R, Sánchez O, Esquivel J. Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. Artículo Especial. Mexico: Instituto Nacional de Pediatría, Ciudad de México, Salud Mental; 2020.
31. Loyola T, De Medeiros k, Pinheiro C, Bezerra E. El impacto de la pandemia en el rol de la enfermería: una revisión narrativa de la literatura. Revista electronica trimestral de enfermeria. 2021 julio; II(63).
32. Espinoza K. La inteligencia emocional y la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Hospital "Hermilio Valdizán" Medrano de Huánuco, 2019. Tesis pregrado. Huánuco: Universidad Nacional "Hermilio Valdizan", Enfermería; 2019. Report No.: 13080/6107.
33. Campos E, Juan de Dios F, Reyes K. Las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán- 2019. Tesis de Pregrado. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Enfermería; 2019. Report No.: 13080/5429.

34. Fernández E, Almagro B, Sáenz P. Inteligencia Emocional. In Huelva Ud, editor. Motivación, inteligencia emocional y actividad física en universitarios. España: Colecciones: Manuel Siurot, 24; 2016. p. 80.
35. Fernández P, Extremera N. La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. 2005 diciembre; 19(3).
36. Goleman D. La inteligencia emocional. In Goleman D. La inteligencia emocional. California: Le Libros; 2001. p. 376.
37. Ugarriza N. La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal - "Persona". 2001; 18(4).
38. OLIVA Y, CHÁVARRY P. Impacto emocional en el profesional de enfermería durante la pandemia. Revista Recien - Científica de Enfermería. 2021 abril; 10(2).
39. Gutierrez A, Pinares M, Salazar W, Guerrero J. Impacto económico en la calidad de los servicios de salud en el marco de la pandemia COVID-19 en el Perú. SciELO Analytics. 2021 enero - marzo; 21(1).
40. Rubén P, Alberto L, De La Serna M, Abuabara Y, Carballo V, Hernández H, et al. Ataque al personal de la salud durante la pandemia de COVID-19 en Latinoamérica. Acta Medica Colombiana Asociacion Colombiana de Medicina Interna. 2020 julio; 45(3).
41. Anonimo. salud global CSIC. [Online].; 2021 [cited 2021 agosto 20. Available from: <https://pti-saludglobal-covid19.corp.csic.es/impacto-de-las-medidas-de-distanciamiento-social-sobre-la-expansion-de-la-epidemia-de-covid-19-en-espana-2/>.
42. Borja J, Benavides F. Caracterización del desarrollo de habilidades blandas de estudiantes de Enfermería. [Online].; 2020 [cited 2021 agosto 20. Available from: [https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/4086/Borja.Marroquin\\_Juan\\_Carlos\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/4086/Borja.Marroquin_Juan_Carlos_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y).



43. Santamaría N, Bueno L. Como Manejar el Estrés Laboral en las Enfermeras. [Online].; 2007 [cited 2021 2021 24. Available from: <https://www.elportaldelasalud.com/acciones-para-manejar-el-estres-laboral-de-las-enfermeras/>.
44. Vialart N. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: un desafío para la Gestión del Cuidado. Revista Cubana de Enfermería. 2016 enero - marzo; 32(1).
45. Laverde C. DH2018 Mexico City. [Online].; 2018 [cited 2021 agosto 24. Available from: <https://dh2018.adho.org/empatia-digital-en-los-pixeles-del-otro/>.
46. Quiroga A. Revista de enfermería. [Online].; 2020 [cited 2021 agosto 24. Available from: <https://www.fundasamin.org.ar/archivos/EI%20manejo%20profesional%20-%20Quiroga.pdf>.
47. Jennifer Wong Matos GSYEHLyAMLV. Impacto de la COVID-19 en la formación y práctica de valores del profesional de Enfermería. Revista Multi-Ensayos. 2020 noviembre; 7(13).
48. Maldonado A. EFE LATAM. [Online].; 2018 [cited 2022 marzo 10. Available from: <https://grupoconsultorefe.com/recursos/articulo/la-importancia-de-las-habilidades-blandas>.
49. Vásquez L, Vila D, Tuesta J. Habilidades blandas y el impacto de la COVID-19 en la educación superior. Review of Global Management. 2020 setiembre; 6(1).
50. R&A Smart Health. Revista ESSEVIER. [Online].; 2020 [cited 2022 marzo 10. Available from: [https://www.elsevier.com/\\_data/assets/pdf\\_file/0020/1151345/86c7523241720e850a0a6f9bc8b05fd4b81eace1.pdf](https://www.elsevier.com/_data/assets/pdf_file/0020/1151345/86c7523241720e850a0a6f9bc8b05fd4b81eace1.pdf).
51. G. F. [Online].; 2015 [cited 2017 diciembre 27. Available from: <http://www.dem.fmed.edu.uy/materno/Disciplinas%20Asociadas/PACIE%20NTE%20PEDIATRICO%20HOSPITALIZADO%20->.

52. Leticia Diaz de Flores MMDdVPGdP. Analisis de los conceptos del modelo de adaptacion de Callista Roy. Revista Aquichan - ISSN. 2002 octubre; II.
53. Br. Veliz Lequernaque WdF. Habilidades blandas y calidad del servicio en el Centro. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en gestión pública. Piura: Universidad Cesar Vallejo, Piura - Peru; 2021 febrero.
54. Granados BTTA. Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Chiclayo: UNIVERIDAD CESAR VALLEJO, Chiclayo; 2019.
55. YAURI BKVROyMYS. Niveles de Inteligencia Emocional en el personal de salud asistencial, Servicio de Emergencia del Hospital Barranca – Cajatambo, 2018. Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social. Huacho: Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Lima; 2018.

# **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA**



**ANEXO 01**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Código:** -----

**Fecha:** ---/---/---

Yo: .....; certifico que he sido informado con la claridad y veracidad respecto al trabajo académico de las Licenciadas en Enfermería Yasmin CAMONES BALDEÓN, Winny Kerly CARHUAS DE LA CRUZ, Liz Patricia ZEVALLOS YALI; que me han invitado a participar en la investigación titulada: **"MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS FRENTE AL IMPACTO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN PERSONAL DE ENFERMERÍA – HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021"** por lo que acepto voluntariamente a participar como colaborador (a), en la información que brindara en los momentos establecidos por los investigadores. Soy conocedor (a) de la autonomía suficiente que poseo para retirarme cuando lo crea conveniente en caso de invadir mi integridad y la de mi familia. Mis respuestas solo servirán netamente para fines de la investigación y se conservará la confidencialidad y privacidad en todo momento. Estoy consciente que el informe final de estudio será publicado sin que los nombres de los participantes sean dados a conocer. Por lo cual doy mi consentimiento.

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL PARTICIPANTE



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA**



**ANEXO 02**

**Código:** -----

**Fecha:** ---/---/---

**ENCUESTA DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y  
 LABORALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Manejo de habilidades blandas frente al impacto de la pandemia COVID-19 en personal de enfermería – Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021

**INSTRUCCIONES:** Estimado (a) Colaborador: El presente instrumento forma parte de una investigación, por lo que a continuación se le presenta una serie de enunciados que usted deberá leer detenidamente y luego deberá marcar con un aspa (x) dentro de los casilleros, considerando que la información entregada se mantendrá en estricta confidencialidad.

**Gracias por su colaboración.**

**I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

**Edad:** ..... (años)

**Sexo**

<b>¿A qué género perteneces?</b>			
Masculino		Femenino	

**Estado civil**

<b>¿Cuál es su estado civil?</b>			
Soltero (a)		Viudo (a)	
Casado (a)		Divorciado (a)	
Conviviente			

**II. CARACTERÍSTICAS LABORALES**

**Especialidad**

<b>¿Tiene especialidad en el área que labora?</b>			
Si		No	

**Experiencia Laboral ..... (años**

**Lugar de Trabajo**

<b>¿Cuál es el servicio en el que se encuentra laborando?</b>			
Emergencia		Unidad renal	
Medicina		Pediatría	
Cirugía – Traumatología		Neonatología	
SOP		UCI	

**Situación Laboral**

<b>¿Cuál es el tipo de contrato que usted maneja a la fecha?</b>			
Nombrado(a)		Cas regular	
Modalidad 276		Modalidad 728	
Cas Covid			



**ANEXO 03**

**Código:** -----

**Fecha:** ---/---/---

**ESCALA DE MEDICIÓN TIPO LIKERT DEL IMPACTO DE LA PANDEMIA  
DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Manejo de habilidades blandas frente al impacto de la pandemia COVID-19 en personal de enfermería – Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021

**INSTRUCCIONES**

Esta encuesta sobre el impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, nos permitirá saber cómo afecta en su desenvolvimiento laboral. No existen respuestas buenas o malas solamente haz una X en el casillero que sea el más adecuado para tu realidad.

**Contenido**

Es de carácter anónimo y servirá para conocer el impacto que se tiene sobre esta pandemia del COVID-19 en nuestra realidad laboral, la entrevista está en base a las siguientes preguntas, que tiene 3 posibles respuestas de las cuales responderá lo que crea conveniente. En sus respuestas, sírvase considerar la siguiente puntuación

<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Si	A veces	No

**Gracias por su colaboración.**

N°	ÍTEMS	1	2	3
<b>I. IMPACTO ECONÓMICO</b>				
1.	Estoy en desacuerdo con la remuneración actual que se maneja en mi centro de labor, por las diferentes modalidades de contrato			
2.	Tengo inconvenientes para enfrentar gastos de alimentación durante mis horarios de turno en el hospital			
3.	Me afectan los gastos de movilidad a mi centro de labor durante el estado de emergencia.			
4.	Me afectan los gastos en vivienda durante el estado de emergencia.			
5.	Me afecta el incremento de costos de los productos durante el estado de emergencia.			
<b>II. IMPACTO EMOCIONAL</b>				

6.	Siento miedo de contagiarme durante la atención a pacientes sintomáticos respiratorios.			
7.	Me preocupa la cantidad y severidad de afección de los pacientes que ingresan al servicio.			
8.	Me incomoda no brindar una atención de calidad por la cantidad de pacientes durante el turno en el servicio.			
9.	Siento irritación por las acciones negativas que algunas personas toman durante la pandemia. (salir a fiestas, no usar medias de bioseguridad ante el COVID)			
10.	Siento tristeza por las ocurrencias de fallecimientos incrementados durante los turnos.			
<b>III. IMPACTO LABORAL</b>				
11.	Laboro con exceso de pacientes en el servicio			
12.	El agotamiento físico afecta mi concentración durante el turno			
13.	Me preocupa la exposición de riesgos durante mi turno por insuficiente e inadecuado EPP para la atención a los pacientes.			
14.	Estoy en desacuerdo con la modalidad de contrato CAS COVID			
15.	Estoy en desacuerdo con la duración del contrato CAS COVID			
16.	Temo que mi servicio quede desabastecido por el ámbito de la pandemia actual. (No renovación de los contratos de los colegas, contagio, etc.)			
<b>IV. IMPACTO SOCIAL</b>				
17.	Siento que el distanciamiento social con las personas, dificultan la atención que se brindaba anteriormente.			
18.	Siento que las personas me excluyen por ser personal de salud por miedo al contagio			
19.	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas (condición de salud, contagio, espera de atención, etc.)			
20.	Me siento agredida por familiares de pacientes que no comprenden la situación actual.			



**VALORACIÓN DEL IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

Alto:48 - 60

Medio:34 - 47

Bajo:20 – 33

**IMPACTO ECONÓMICO**

Alto:11 - 15

Medio:8 - 10

Bajo:5 – 7

**IMPACTO EMOCIONAL**

Alto:11 - 15

Medio:8 - 10

Bajo:5 – 7

**IMPACTO LABORAL**

Alto:16 - 18

Medio:11 - 15

Bajo:6 – 10

**IMPACTO SOCIAL**

Alto:10 - 12

Medio:7 - 9

Bajo:4 - 6



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA**



**ANEXO 04**

**Código:** -----

**Fecha:** ---/---/---

**ESCALA DE MEDICIÓN TIPO LIKERT DE LAS HABILIDADES  
 BLANDAS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Manejo de habilidades blandas frente al impacto de la pandemia COVID-19 en personal de enfermería – Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2021

**INSTRUCCIONES:** Estimado (a) personal de Enfermería: El presente instrumento forma parte de una investigación, la encuesta está en base a las siguientes preguntas, que tiene 4 posibles respuestas de las cuales responderá lo que crea conveniente.

En sus respuestas, sírvase considerar la siguiente puntuación:

1	2	3	4
Nada o nunca	Un poco	Casi siempre	Mucho o siempre

**Gracias por su colaboración.**

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
<b>I. Empatía</b>					
1.	Tengo capacidad de comprender los sentimientos y necesidades de mis pacientes.				
2.	Respeto la autonomía de mi paciente.				
3.	Ayudo a mejorar el estado emocional de mi paciente a través del consuelo.				
4.	Procuro que mi paciente tenga comodidad durante mis intervenciones.				
<b>II. Comunicación</b>					
5.	Me identificó con el paciente al momento de realizar mis intervenciones.				
6.	Comunico en forma clara mis ideas y escucho activamente al paciente, durante mi atención.				
7.	Explicó a mi paciente los procedimientos que realizaré en su cuidado.				
8.	Mi expresión corporal es congruente con mi lenguaje verbal.				
9.	Al momento de realizar los cuidados, ¿trasmito confianza mediante el contacto visual a mi paciente?				
<b>III. Inteligencia emocional</b>					
10.	Me siento satisfecho después de aconsejar y orientar a mis pacientes para su pronta recuperación.				

11.	Acepto nuevas ideas y métodos para realizar intervenciones de enfermería.				
12.	Comparto conocimientos y experiencias con los colegas.				
13.	Me resulta fácil manejar mis emociones ante acciones negativas de un paciente o colega.				
14.	Me organizo con facilidad para el cuidado del paciente según el abasto del servicio.				
<b>IV. Gestión del conflicto</b>					
15.	Manifiesto disposición, voluntad y confianza para resolver el conflicto mediante el dialogo.				
16.	Analizó las diferencias entre colegas.				
17.	Consideró que la intervención de otra persona sea la solución para llegar a un acuerdo y resolver el conflicto.				
<b>V. Manejo del estrés</b>					
18.	Controlo mi estado emocional frente a un problema que se presente con el paciente.				
19.	Resuelvo conflictos que se presentan en mi servicio.				
20.	Manejo alguna técnica de relajación durante mi trabajo (respirar, contar, etc.)				

**VALORACIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

Buena: 61 – 80 puntos  
Regular: 40 – 60 puntos  
Deficiente: 20 – 39 puntos

**Empatía**

Buena: 13 – 16 puntos  
Regular: 08 – 12 puntos  
Deficiente: 04 – 07 puntos

**Comunicación**

Buena: 16 – 20 puntos  
Regular: 10 – 15 puntos  
Deficiente: 05 – 09 puntos

**Gestión del conflicto**

Bueno: 10-12  
Regular: 6-9  
Deficiente: 3-5

**Inteligencia emocional**

Bueno: 16-20  
Regular: 10-15  
Deficiente: 5-9

**Manejo del estrés**

Buena: 10-12 puntos  
Regular: 06-09 puntos  
Deficiente: 03-05 puntos



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**



**ANEXO 05**

**Huánuco, 08 de febrero del 2022**

**OFICIO CIRC. N° 001- C.PID.-FENF-UNHEVAL-22**

**Sr.:**

**CARGO QUE OCUPA**

**ASUNTO: SOLICITO VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**Presente. -**


De mi mayor consideración:

Mediante el presente, le saludo cordialmente y a su vez tengo a bien hacer de su conocimiento que, por motivo de rigor metodológico en los trabajos de investigación, se requiere de la Validación de Instrumentos de recolección de datos.


Motivo por el cual le solicito tenga a bien participar como Experto para la validación cualitativa de contenido y así comprobar hasta donde los ítems de dichos instrumentos son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que deseamos medir. Siendo que el proyecto de investigación tiene como título: **“MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS FRENTE AL IMPACTO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN PERSONAL DE ENFERMERÍA – HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021”**

Esperando que lo solicitado sea aceptado por su persona, me despido de usted reiterándole las muestras de mi deferencia y estima profesional.

Atentamente,

  
 Winny Kerly, Carhuas De La Cruz  
 LIC. EN ENFERMERÍA  
 C.E.P. N° 94994

LIC. ENF. CARHUAS DE LA CRUZ, WINNY K.

  
 Yasmín Y. Camones Baldeón  
 LIC. ENFERMERÍA  
 C.E.P. 92942

C.ENF. CAMONÉS BALDEÓN, YASMIN Y.

  
 Liz Patricia Zevallos Yali  
 Licenciada en Enfermería  
 C.E.P. 94992  
 LIC. ENF. ZEVALLOS YALI, LIZ PATRICIA

### HOJA DE INSTRUCCIONES PARA LA EVALUACIÓN POR JUECES

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
<b>SUFICIENCIA</b>  Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada

**HOJA DE RESPUESTAS DE LA VALIDACIÓN POR JUECES DEL  
CUESTIONARIO DEL IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA**

Nombre del experto: \_\_\_\_\_

Especialidad : \_\_\_\_\_

Colocar el número 1, 2,3 y/o 4 según su apreciación

DIMENSION	ITEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
<b>IMPACTO ECONÓMICO</b>	Estoy en desacuerdo con la remuneración actual que se maneja en mi centro de labor.				
	Considero que manejaría mejor mis gastos de alimentación si la institución nos brinda desayuno, almuerzo y cena. De acuerdo al rol.				
	Me afectan los gastos de movilidad a mi centro de labor durante el estado de emergencia.				
	Me afectan los gastos en vivienda durante el estado de emergencia.				
	Me afecta el incremento de costos de los productos durante el estado de emergencia.				
<b>IMPACTO EMOCIONAL</b>	Siento miedo de contagiarme durante la atención a pacientes sintomático respiratorios.				
	Me preocupa la cantidad de pacientes que ingresan al servicio.				
	Me abate no brindar una atención de calidad por la cantidad de pacientes durante el turno en el servicio.				
	Siento irritación por las acciones negativas que algunas personas toman durante la pandemia. (salir a fiestas, no usar medias de bioseguridad ante el COVID)				
	Siento tristeza cuando un paciente				

	fallece durante mi turno.				
<b>IMPACTO LABORAL</b>	Laboro con exceso de pacientes en el servicio				
	El agotamiento físico altera mi concentración durante el turno				
	Laboro en mi turno con insuficiente EPP para la atención a los pacientes.				
	Estoy en desacuerdo con la modalidad de contrato CAS COVID				
	Estoy en desacuerdo con el duración de contrato CAS COVID				
	Temo que mi servicio quede desabastecido por el ámbito de la pandemia actual. (No renovación de los contratos de los colegas, contagio, etc.)				
<b>IMPACTO SOCIAL</b>	Siento que el distanciamiento social con las personas, dificultan la atención que se brindaba anteriormente.				
	Siento que me discriminan por ser profesional de salud por miedo al contagio				
	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas (condición de salud, contagio, espera de atención, etc.)				
	Me siento agredida por familiares de pacientes que no comprenden la situación actual.				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

---

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

**Firma y Sello**



**HOJA DE RESPUESTAS DE LA VALIDACIÓN POR JUECES DEL  
CUESTIONARIO DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL PERSONAL  
DE ENFERMERÍA**

Nombre del experto: \_\_\_\_\_

Especialidad : \_\_\_\_\_

Colocar el número 1, 2,3 y/o 4 según su apreciación

DIMENSION	ITEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
<b>EMPATÍA</b>	Tengo capacidad de comprender los sentimientos y necesidades de mis pacientes.				
	Respeto la autonomía de mi paciente.				
	Si mi paciente está triste, ¿brindo apoyo emocional?				
	Procuro que mi paciente tenga comodidad durante mis intervenciones.				
<b>COMUNICACIÓN</b>	Me identifiqué con el paciente al momento de realizar mis intervenciones.				
	Comunico en forma clara mis ideas y escucho activamente al paciente, durante mi atención.				
	Explicó a mi paciente los procedimientos que realizaré en su cuidado.				
	Mi expresión corporal es congruente con mi lenguaje verbal.				
	Al momento de realizar mis intervenciones, ¿Miro a los ojos de mi paciente para transmitir confianza?				
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	Me siento satisfecho después de aconsejar y orientar a mis				

	pacientes para su pronta recuperación.				
	Acepto nuevas ideas y métodos para realizar intervenciones de enfermería.				
	Comparto conocimientos y experiencias con los colegas.				
	Me resulta fácil manejar mis emociones ante acciones negativas de un paciente o colega.				
	Cuando mi agenda diaria se desorganiza inesperadamente, ¿Me adapto y hago ajustes con facilidad?				
<b>GESTIÓN DE CONFLICTO</b>	Manifiesto disposición, voluntad y confianza para resolver el conflicto mediante el dialogo.				
	Analizó las discrepancias entre colegas.				
	Consideró que la intervención de otra persona sea la solución para llegar a un acuerdo y resolver el conflicto.				
<b>MANEJO DEL ESTRÉS</b>	Si algo sale mal busco una solución y evito enojarme.				
	Resuelvo conflictos que se presentan en mi servicio.				
	Manejo alguna técnica de relajación durante mi trabajo (respirar, contar, etc.)				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

---

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

**Firma y Sello**

**ANEXO 06**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO DEL PROYECTO: MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS FRENTE AL IMPACTO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN PERSONAL DE ENFERMERÍA – HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZÁN, 2021**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones e indicadores	Metodología	Población y muestra	Técnicas
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo es el manejo de las habilidades blandas frente al impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Analizar el manejo de las habilidades blandas frente al impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Ho.</b> El manejo de las habilidades blandas no se desarrolla de manera favorable frente al impacto de la pandemia del COVID-19 en el</p>	<p><b>Variable dependiente:</b> Manejo de habilidades blandas</p> <p><b>Variable independiente:</b> Impacto de la pandemia del COVID-19</p> <p><b>Variable interviniente:</b> Características sociodemográficas y laboral</p>	<p><b>Manejo de habilidades blandas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Gestión del conflicto</li> <li>• Inteligencia emocional</li> <li>• Manejo del estrés</li> </ul> <p><b>Impacto de la pandemia del COVID-19:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Económico</li> </ul>	<p>La presente investigación es de tipo cuantitativo; Por el número de variables, el presente estudio, será analítico, ya que el presente estudio consta de dos variables (variable independiente y dependiente)</p>	<p>La presente investigación tendrá como población al personal de enfermería que labora en el “Hospital de Contingencia Hermilio Valdizan” de Huánuco siendo un</p>	<p>Cuestionarios basados en la escala tipo Likert modificada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala de medición del manejo de habilidades blandas.</li> <li>• Escala de medición del impacto de la pandemia del COVID-19</li> </ul>

		<p>personal al de enfermería.  <b>Hi.</b> El manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal al de enfermería.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emocional</li> <li>• Laboral</li> <li>• Social</li> </ul>	<p>Por su finalidad es analítica porque buscamos evaluar una relación causal entre un factor y un efecto.</p> <p>Por la secuencia temporal es transversal porque se registrará la información simultáneamente.</p> <p>Por el control de asignación a los factores de estudio es Observacional ya que nos limitaremos a observar y medir.</p>	<p>total de 215 a la fecha actual.</p> <p>La selección de la muestra se aplicó mediante la fórmula de población conocida, por lo que se trabajara con 139 profesionales de salud. Además, se tendrá en consideración los criterios de inclusión y exclusión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consentimiento informado</li> </ul>
--	--	---	--	--	--	--	--

					Por el inicio del estudio en relación a la cronología de los hechos es prospectivo, porque se registrará la información existente en tiempo presente.		
<p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se desarrollan las habilidades blandas frente al impacto económico de la pandemia del</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagar el manejo de las habilidades blandas frente al impacto económico de la pandemia del COVID-</li> </ul>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Ho1.</b> El manejo de las habilidades blandas no se desarrolla de manera favorable frente al</p>					

<p>COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se desarrolla las habilidades blandas frente al impacto emocional de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021?</li> </ul>	<p>19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el manejo de las habilidades blandas frente al impacto emocional de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021</li> <li>• Evaluar el</li> </ul>	<p>impacto económico de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería.</p> <p><b>Hi1.</b> El manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto económico de la pandemia del COVID-19 en el</p>					
---	---	--	--	--	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se desarrollan las habilidades blandas frente al impacto laboral de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021?</li> <li>• ¿Cómo se desarrollan las habilidades blandas frente al impacto</li> </ul>	<p>manejo de las habilidades blandas frente al impacto laboral de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el manejo de las habilidades blandas frente al impacto social de la</li> </ul>	<p>personal de enfermería.</p> <p><b>Ho2.</b> El manejo de las habilidades blandas no se desarrolla de manera favorable frente al impacto emocional de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería.</p> <p><b>Hi2.</b> El manejo de las</p>					
---	--	---	--	--	--	--	--

<p>social de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021?</p>	<p>pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería del HRHV, 2021</p>	<p>habilidades blandas se desarrollan de manera favorable frente al impacto emocional de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería. <b>Ho3.</b> El manejo de las habilidades blandas no se desarrollan de manera</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--



		<p>favorable frente al impacto laboral de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería.</p> <p><b>Hi3.</b> El manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto laboral de la pandemia del</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

		<p>COVID-19 en el personal de enfermería.</p> <p><b>Ho4.</b> El manejo de las habilidades blandas no se desarrolla de manera favorable frente al impacto social de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

		<b>Hi4.</b> El manejo de las habilidades blandas se desarrolla de manera favorable frente al impacto social de la pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería.					
--	--	---	--	--	--	--	--

## **NOTA BIOGRÁFICA**

### **1. DATOS PROFESIONALES**

- NOMBRES Y APELLIDOS : Winny Kerly CARHUAS DE LA CRUZ
- FECHA DE NACIMIENTO : 24/09/1993
- LUGAR DE NACIMIENTO : Cerro de Pasco
- DIRECCIÓN : Jr. Bellavista #112 – Cayhuayna
- E-MAIL : [kerly2409@gmail.com](mailto:kerly2409@gmail.com)
- CELULAR : 963983315
- DNI : 48228301

### **ESTUDIOS REALIZADOS**

#### **a. ESTUDIOS PRIMARIOS**

- I. E. “Ricardo Palma” – Cerro de Pasco.

#### **b. ESTUDIOS SECUNDARIOS**

- I.E.P. “Alfonso Ugarte” – Cerro de Pasco

#### **c. ESTUDIOS SUPERIORES UNIVERSITARIOS**

- Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano (UNHEVAL) –  
Facultad de Enfermería.

## 2. DATOS PROFESIONALES

- NOMBRES Y APELLIDOS : Yasmin Yeraldine, CAMONES BALDEÓN
- FECHA DE NACIMIENTO : 14/03/1994
- LUGAR DE NACIMIENTO : Huánuco
- DIRECCIÓN : Jr. Andahuaylas 311- Cercado de Lima, Lima
- E-MAIL : [yascaba14@gmail.com](mailto:yascaba14@gmail.com)
- CELULAR : 921072493
- D.N.I. : 48216198

## ESTUDIOS REALIZADOS

### a. ESTUDIOS PRIMARIOS

- I.E. Hermilio Valdizan Medrano – Huánuco

### b. ESTUDIOS SECUNDARIOS

- I.E. República de Panamá – Lima

### c. ESTUDIOS SUPERIORES UNIVERSITARIOS

- Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano (UNHEVAL) –  
Facultad de Enfermería.

### 3. DATOS PROFESIONALES

- NOMBRES Y APELLIDOS : Liz Patricia ZEVALLOS YALI
- FECHA DE NACIMIENTO : 11/01/1998
- LUGAR DE NACIMIENTO : Junín
- DIRECCIÓN : Jr. Javier Pulgar Vidal N° 173 – Cayhuayna
- E-MAIL : [patriciazevallosyali@gmail.com](mailto:patriciazevallosyali@gmail.com)
- CELULAR : 960998016
- D.N.I. : 70228715

### ESTUDIOS REALIZADOS

#### a. ESTUDIOS PRIMARIOS

- I.E. E. “6 de Agosto” Nivel primario – Junín

#### b. ESTUDIOS SECUNDARIOS

- I.E. E. “6 de Agosto” Nivel secundario – Junín

#### c. ESTUDIOS SUPERIORES UNIVERSITARIOS

- Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano (UNHEVAL) –  
Facultad de Enfermería.



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**

En la Plataforma "Cisco Webex Meetings" asignado a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, siendo las veintiún horas, del día trece del mes de setiembre de 2022 ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante **RESOLUCIÓN N° 0028-2022-UNHEVAL-D-FENF, 25.ENE.2022.**

- |                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| • Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL       | PRESIDENTE |
| • Mg. Florian Gualberto FABIAN FLORES | SECRETARIO |
| • Mg. Gladys Luz HERRERA ALANIA       | VOCAL      |

La aspirante al Título de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, Doña, **Yasmin Yeraldine CAMONES BALDEON**, Licenciada en Enfermería; bajo la asesoría de la Dra. **Eudonia Isabel ALVARADO ORTEGA (RESOLUCIÓN N° 203-2021-UNHEVAL-D-ENF, 07.SET.2021)**; procedió la defensa de la tesis titulado: **"MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS FRENTE AL IMPACTO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN PERSONAL DE ENFERMERÍA – HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021"**.

Finalizado el acto de sustentación, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....  
.....

Obteniendo en consecuencia la Nota de DIECISIETE (..... 17.....) equivalente a MUY BUENO, por lo que se declara APROBADO..... (**Aprobado o desaprobado**)

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos la presente acta a las 22:30..... horas de día 13 de setiembre de 2022.

.....  
**PRESIDENTE**  
Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL  
DNI N° 22408286

.....  
**SECRETARIO (A)**  
Mg. Florian Gualberto FABIAN FLORES  
DNI N° 20681625

.....  
**VOCAL**  
Mg. Gladys Luz HERRERA ALANIA  
DNI N° 22432317

- Deficiente (11, 12, 13)
- Bueno (14, 15, 16)
- Muy Bueno (17, 18)
- Excelente (19, 20)



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**

En la Plataforma "Cisco Webex Meetings" asignado a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, siendo las veintiún horas, del día trece del mes de setiembre de 2022 ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante **RESOLUCIÓN N° 0028-2022-UNHEVAL-D-FENF, 25.ENE.2022.**

- |                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| • Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL       | PRESIDENTE |
| • Mg. Florian Gualberto FABIAN FLORES | SECRETARIO |
| • Mg. Gladys Luz HERRERA ALANIA       | VOCAL      |

La aspirante al Título de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, Doña, **Winy Kerly CARHUAS DE LA CRUZ**, Licenciada en Enfermería; bajo la asesoría de la Dra. **Eudonia Isabel ALVARADO ORTEGA (RESOLUCIÓN N° 203-2021-UNHEVAL-D-ENF, 07.SET.2021)**; procedió la defensa de la tesis titulado: **"MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS FRENTE AL IMPACTO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN PERSONAL DE ENFERMERÍA – HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021"**.

Finalizado el acto de sustentación, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, teniendo presente los criterios siguientes:

- e) Presentación personal.
- f) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- g) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- h) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....  
.....

Obteniendo en consecuencia la Nota de DIECISIETE (..... 17.....) equivalente a MUY BUENO, por lo que se declara APROBADO..... (**Aprobado o desaprobado**)

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos la presente acta a las 22:30..... horas de día 13 de setiembre de 2022.

.....

**PRESIDENTE**  
Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL  
DNI N° 22408286

.....

**SECRETARIO (A)**  
Mg. Florian Gualberto FABIAN FLORES  
DNI N° 20681625

.....

**VOCAL**  
Mg. Gladys Luz HERRERA ALANIA  
DNI N° 22432317

- Deficiente (11, 12, 13)
- Bueno (14, 15, 16)
- Muy Bueno (17, 18)
- Excelente (19, 20)





**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**

En la Plataforma "Cisco Webex Meetings" asignado a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, siendo las veintiún horas, del día trece del mes de setiembre de 2022 ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante **RESOLUCIÓN N° 0028-2022-UNHEVAL-D-FENF, 25.ENE.2022.**

- |                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| • Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL       | PRESIDENTE |
| • Mg. Florian Gualberto FABIAN FLORES | SECRETARIO |
| • Mg. Gladys Luz HERRERA ALANIA       | VOCAL      |

La aspirante al Título de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, Doña, **Liz Patricia ZEVALLOS YALI**, Licenciada en Enfermería; bajo la asesoría de la Dra. **Eudonia Isabel ALVARADO ORTEGA (RESOLUCIÓN N° 203-2021-UNHEVAL-D-ENF, 07.SET.2021)**; procedió la defensa de la tesis titulado: **"MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS FRENTE AL IMPACTO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN PERSONAL DE ENFERMERÍA – HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021"**.

Finalizado el acto de sustentación, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, teniendo presente los criterios siguientes:

- i) Presentación personal.
- j) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- k) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- l) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....  
.....

Obteniendo en consecuencia la Nota de Diecisiete..... (...17...) equivalente a Muy Bueno..., por lo que se declara Aprobado..... (**Aprobado o desaprobado**)

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos la presente acta a las 22:30..... horas de día 13 de setiembre de 2022.

.....  
**PRESIDENTE**

Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL  
DNI N° 22408286

.....  
**SECRETARIO (A)**  
Mg. Florian Gualberto FABIAN FLORES  
DNI N° 20681625

.....  
**VOCAL**  
Mg. Gladys Luz HERRERA ALANIA  
DNI N° 22432317

Deficiente (11, 12, 13)  
Bueno (14, 15, 16)  
Muy Bueno (17, 18)  
Excelente (19, 20)



**CONSTANCIA ANTIPLAGIO**  
**CÓDIGO: 003-D-FENF**

LA DECANA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN,

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulado: “**MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS FRENTE AL IMPACTO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN PERSONAL DE ENFERMERÍA – HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021**”; de las tesis: LIC. ENF. Yasmin CAMONES BALDEÓN, LIC. ENF. Winny Kerly CARHUAS DE LA CRUZ y LIC. ENF. Liz Patricia ZEVALLOS YALI de la Segunda Especialidad Profesional en Emergencias y Desastres de la Facultad de Enfermería, tiene **12%** de similitud y **CUMPLE** con lo que indica la Tercera Disposición Complementaria del Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la UNHEVAL “*Los trabajos de investigación y tesis del pre grado deberán tener una similitud máxima de 35% y de posgrado y segundas especialidades una similitud de 25%”. Y en caso de artículos científicos en un máximo de 30%.*”

Se expide la presente constancia a solicitud de las interesadas, para el fin académico correspondiente.

Cayhuayna, 07 de setiembre de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Enith", written over a horizontal line.

*Dra. Enith Ida Villar Carbazal*

**DECANA**

## AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA

### 1. IDENTIFICACIÓN PROFESIONAL

- Winny Kerly CARHUAS DE LA CRUZ, DNI: 48228301, correo electrónico: [kerly2409@gmail.com](mailto:kerly2409@gmail.com); celular: 963983315.
- Yasmin Yeraldine, CAMONES BALDEÓN, DNI: 48216198, correo electrónico [yascaba14@gmail.com](mailto:yascaba14@gmail.com), celular: 921072493
- Liz Patricia ZEVALLOS YALI, DNI: 70228715; correo electrónico: [patriciazevallosyali@gmail.com](mailto:patriciazevallosyali@gmail.com); celular; 960998016.

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

SEGUNDA ESPECIALIDAD
Facultad de Enfermería
E.A.P: ENFERMERÍA

**TÍTULO PROFESIONAL OBTENIDO:** ESPECIALISTA EN EMERGENCIA Y DESASTRES

**TÍTULO DE TESIS:** “MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS FRENTE AL IMPACTO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN PERSONAL DE ENFERMERÍA – HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZÁN, 2021”.

Tipo de acceso que autoriza (n) el (los) autor (es)

MARCA “X”	Categoría de acceso	Descripción del acceso
x	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso el registro del dato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción “público”, es a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al repositorio institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el portal **web repositorio, unheval.edu.pe** por un plazo indefinido, consistiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso que haya marcado la opción “restringido” por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso \_\_\_\_\_

- 1 año
- 2 años
- 3 años
- 4 años

Luego del periodo señalado por usted (ES), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Huánuco, 16 de setiembre de 2022:



Winny Kerly, Carhuas De La Cruz  
LIC. EN ENFERMERIA  
C.E.P. N° 94994

LIC. ENF. CARHUAS DE LA CRUZ, WINNY K.



Yasmín Y. Camones Baldeón  
LIC. ENFERMERIA  
CEP 92942

LIC.ENF. CAMONES BALDEÓN, YASMIN Y.



Liz Patricia Zevallos Yali  
Licenciada en Enfermería  
CEP 94992

LIC. ENF. ZEVALLOS YALI, LIZ PATRICIA