

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN**  
**EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



**Habilidades blandas y calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023**

**TESIS**

**Para optar el grado académico de Maestra en Ciencias de la  
Salud con mención en Gerencia de los Servicios de Salud**

**Autora: Br. Cinthia Elizabeth Guerrero Troncos**

**Tumbes, 2026**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN**  
**EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



**Habilidades blandas y calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dra. Rhor García-Godos, Eva Matilde (Presidente)**

**Dra. Saldarriaga Sandoval, Lilia Jannet (Secretaria)**

**Dr. José Miguel Silva Rodríguez (Vocal-Asesor)**

**Tumbes, 2026**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN**  
**EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



**Habilidades blandas y calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:**

**Br. Guerrero Troncos, Cinthia Elizabeth (Autora)**

**DR. Silva Rodríguez, José Miguel (Asesor)**

**Tumbes, 2026**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
ESCUELA DE POSGRADO  
Tumbes - Perú

*"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"*

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los diecisiete días del mes de marzo del dos mil veintiséis, siendo las doce horas y cuarenta minutos, en el aula N° 02 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, se reunieron los miembros del jurado calificador constituido con la **RESOLUCIÓN No 085-2024/UNTUMBES-EPG-D** del diez de abril del dos mil veinticuatro presidido por la **Dra. Eva Matilde Rhor García Godos** e integrado por la **Dra. Lilia Jannet Saldarriaga Sandoval** (secretaria) y el **Dr. José Miguel Silva Rodríguez** (vocal y asesor).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **"Habilidades blandas y calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023"**, presentada por el sustentante: **Cynthia Elizabeth Guerrero Troncos**, para optar el grado académico de **MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la correspondiente deliberación, el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la egresada, **APROBADA** por **UNANIMIDAD** con el calificativo de **BUENO**.

Por lo anterior, la sustentante está expedita para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de **Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud**, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Titulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las trece horas y cero minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

  
**Dra. Eva Matilde Rhor García Godos**  
Presidenta  
DNI N° 00248288  
<https://orcid.org/0000-0002-6972-3421>

  
**Dra. Lilia Jannet Saldarriaga Sandoval**  
Secretaria  
DNI N° 16631889  
<https://orcid.org/0000-0002-1773-6669>

  
**Dr. José Miguel Silva Rodríguez**  
Vocal Asesor  
DNI N° 42474683  
<https://orcid.org/0000-0002-9629-0131>

# INFORME DE SIMILITUD



**Cinthia Guerrero Troncos**

**TESIS \_CINTHIA \_TURNITIN**

2026

## Detalles del documento

Identificador de la entrega  
tm:oid::3117:573235766

Fecha de entrega  
30 mar 2026, 19:27 GMT-5

Fecha de descarga  
30 mar 2026, 19:42 GMT-5

Nombre del archivo  
TESIS\_CINTHIA\_TURNITIN.docx

Tamaño del archivo  
339.6 KB

36 páginas  
10.052 palabras  
56.292 caracteres






## 3% Similitud general

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

### Filtrado desde el Informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)




### Marcas de Integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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

### Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
2	Internet	hdl.handle.net	<1%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Alas Peruanas on 2023-12-26	<1%
5	Internet	es.scribd.com	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2026-01-04	<1%
7	Trabajos del estudiante	ueb on 2025-02-14	<1%
8	Internet	www.researchgate.net	<1%
9	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%



José Miguel Silva Rodríguez  
(ORCID: 0000000296290131)

## RESPONSABLES

Guerrero Troncos, Cinthia Elizabeth (Autora)

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

Silva Rodríguez, José Miguel (Asesor)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "José Miguel", written over a horizontal line.

## **DEDICATORIA**

Al regalo más grande que Dios me ha dado, mis 2 hijos quienes son el motor y motivo en cada paso que doy, aunque el camino de la vida es arduo, ellos con su hermosa sonrisa me animan a continuar sin desmayar.

Por ellos y para ellos todo mi esfuerzo y dedicación.

## **AGRADECIMIENTO**

Al ser supremo, Jehová que sin El no podríamos existir, mi agradecimiento por la vida, la salud y la sabiduría, quien día a día me acompaña en mi caminar en todas las áreas de mi vida.

A mi familia quien me brinda su apoyo incondicional, comprensión, motivación, amor y cariño.

A mi jurado de tesis por la paciencia, dedicación, empatía y motivación para la realización de este trabajo.

# ÍNDICE

Acta De Sustentación.....	iv
Informe De Similitud .....	v
Responsables.....	viii
Dedicatoria .....	ix
Agradecimiento .....	x
Índice.....	xi
Índice De Tablas .....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. Introducción.....	15
II. Revisión De Literatura.....	23
III. Materiales Y Métodos.....	34
3.1. Tipo De Investigación.....	34
3.2. Hipótesis .....	35
3.2.1. Hipótesis General .....	35
3.2.2. Hipótesis Específicas.....	35
3.3. Definición De Variables .....	35
3.4. Población, Muestra Y Muestreo .....	36
3.4.1. Población.....	36
3.4.2. Muestra.....	36
3.5. Técnica E Instrumentos Utilizados En La Recolección De Datos .....	38
3.5.1. Técnica .....	38
3.5.2. Instrumento.....	38
3.6. Aspectos Éticos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
IV. Resultados Y Discusión.....	40
V. Conclusiones.....	49
VII. Referencias Bibliográficas .....	51
Anexos .....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Correlación de habilidades blandas y calidad del cuidado.....	40
<b>Tabla 2.</b> Niveles de habilidades blandas y dimensiones.....	41
<b>Tabla 3.</b> Niveles de calidad del cuidado y dimensiones.....	42
<b>Tabla 4.</b> Correlación entre las dimensiones de habilidades blandas y calidad del cuidado.....	43
<b>Tabla 5.</b> Confiabilidad del cuestionario de habilidades blandas.....	67
<b>Tabla 6.</b> Validez Intertest de habilidades blandas.....	68
<b>Tabla 7.</b> Confiabilidad del cuestionario de calidad del cuidado.....	69
<b>Table 8.</b> Validez intertest de calidad del cuidado.....	70

## RESUMEN

Las habilidades blandas en el sector salud son un elemento vital en la contratación del personal, es así que, se definen como un conjunto de destrezas más subjetivas e intangibles, en este sentido el presente estudio buscó como objetivo general: Determinar la relación entre las habilidades blandas y la calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023, para ello se trabajó con una muestra de 58 profesionales asistenciales y 260 usuarios, a quienes se aplicaron instrumentos para evaluar las habilidades blandas (colaboradores) y calidad del cuidado (usuarios), los instrumentos pasaron por validez de contenido (interna y externa), prueba piloto que evidencio que cuentan con la confiabilidad necesaria para su uso en el presente estudio, asimismo, los hallazgos determinaron: El estudio evidenció que no existe correlación entre la habilidades blandas y la calidad del cuidado entre los colaboradores, lo que permitió aceptar la hipótesis nula del estudio. El nivel de habilidades blandas fue predominantemente alto (90%), destacando proactividad, trabajo en equipo y comunicación; sin embargo, solo el 14.5% de los pacientes calificó la calidad del cuidado como alta, siendo la educación al paciente la dimensión mejor valorada (91.5%). Asimismo, se identificó que, los valores de correlación entre las dimensiones de habilidades blandas y la calidad del cuidado evidenciaron correlaciones bajas o nulas, confirmando una brecha perceptiva relevante.

**Palabras clave:** calidad del cuidado, habilidades blandas, sector salud, usuarios

## **ABSTRACT**

Soft skills in the healthcare sector are a vital element in staff recruitment. They are defined as a set of more subjective and intangible skills. In this sense, the present study aimed To determine the relationship between soft skills and the quality of care of healthcare workers at the Gerardo Gonzales Villegas health post, 2023. To this end, a sample of 58 healthcare professionals and 260 users were used. Instruments were applied to evaluate soft skills (staff) and quality of care (users). The instruments underwent content validity (internal and external) and a pilot test, which demonstrated that they possessed the necessary reliability for use in this study. Furthermore, the findings determined: The study revealed no correlation between soft skills and quality of care among staff, thus supporting the study's null hypothesis. Soft skills were predominantly high (90%), with proactivity, teamwork, and communication being particularly noteworthy; however, only 14.5% of patients rated the quality of care as high, with patient education being the highest-rated dimension (91.5%). Furthermore, the study identified low or nonexistent correlations between soft skills and quality of care, confirming a significant perception gap.

**Keywords:** quality of care, soft skills, health sector, users

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, es importante que un profesional en los servicios de salud tenga capacidades, conocimientos y procedimientos dentro del ámbito profesional de formación, sin embargo, las empresas buscan que los profesionales posean capacidades cada vez más humanizadas que permitan una nueva conexión con los servidores del sector salud y los usuarios que acuden a los servicios, esto debido a la notoria falta de habilidades blandas en profesionales que se dedican a la asistencia médica en el Perú, de ello, se infiere las grandes cantidades de reclamos y descontento de la población al acudir a puestos de salud.

A nivel global, la deficiente calidad de los servicios médicos impacta económicamente de forma significativa, los costos estimados son entre 1,4 y 1,6 billones de dólares al año que se traducen en una disminución de productividad en naciones de ingresos medios y bajos, en naciones de ingresos elevados, un paciente de cada diez experimenta daños mientras está bajo cuidado hospitalario, y aproximadamente siete de cada cien pacientes hospitalizados corren el riesgo de adquirir infecciones vinculadas a la atención sanitaria<sup>1</sup>.

Además, las infraestructuras esenciales para asegurar una atención de calidad resultan insuficientes: alrededor de uno de cada ocho establecimientos de atención médica carece de acceso a servicios de agua, uno de cada cinco no dispone de servicios de saneamiento, y uno de cada seis carece de instalaciones para la higiene de manos en los puntos de atención<sup>1</sup>.

En Latinoamérica y el caribe, la Organización Mundial de Salud<sup>2</sup> sugiere que mejorar la retribución económica resultaría un mecanismo efectivo para combatir los bajos niveles de calidad del servicio brindado por los trabajadores asistenciales. En este sentido, algunos países como Argentina han implementado medidas en las prestaciones del Programa de Asistencia Médica Integral (PAMI), gestionadas por el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, que

incluyen un subsidio destinado al pago de un cuidador domiciliario, cuya asignación se basa en el grado de autonomía funcional de la persona beneficiaria.

En un análisis sistemático respecto a la calidad de los cuidados del personal en el sector salud concluyó que las labores asistenciales en necesidades básicas y satisfacción de los pacientes no se encuentran debidamente evaluadas con instrumentos que permitan valorar la pericia profesional, conocimientos, experiencia y registros<sup>3</sup>

En una investigación realizada en Ecuador respecto al cuidado del personal enfermero se estimó que el 4,1% percibió malos cuidados, y el 62,2% regular calidad del cuidado del personal de salud<sup>4</sup>.

En el contexto nacional, una investigación realizada por Campos et al.<sup>5</sup> estimaron que más del 30% de pacientes perciben la calidad del cuidado entre medianamente adecuada e inadecuada, dejando en evidencia las falencias en la percepción de la calidad de los servicios que deben ser investigadas.

En la actualidad, existe una normativa actualizada en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, la cual busca fomentar la prevención de riesgos, desarrollo de habilidades propias y necesarias para los trabajadores, creación de ambientes laborales a menos que fomenten el buen trato hacia los clientes tanto en el ámbito público como el privado; es decir, este enfoque se centra en preparar a los trabajadores para enfrentar los riesgos inherentes a sus labores diarias<sup>6</sup>.

Con respecto a la situación actual del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, se evidencia que, pese a existir presuntos buenos niveles de habilidades blandas en lo que respecta proactividad, trabajo en equipo, comunicación, responsabilidad social y trabajo bajo presión, se aprecia también una deficiente calidad de atención debido a características propias de la disponibilidad de recursos y herramientas con las que se cuenta. En una entrevista con el personal encargado de la dirección del puesto de salud, pone en manifiesto la existencia diaria de quejas respecto al trato del profesional, la demora en atención y exigencia del reconocimiento de sus

derechos como usuarios del establecimiento, por su lado, los colaboradores suelen responder a la defensiva, atribuyendo la demora en el servicio al número de vacantes, y las peculiaridades de cada caso que involucra que los tiempo de atención aumenten, lo que generaría el descontento en los usuarios.

Asimismo, el puesto de salud cuenta con aliados estratégicos para capacitar al personal asistencial en materia de atención y medidas preventivas en cuidado de la salud comunitaria, estos conocimientos son posteriormente difundidos a la población casa por casa para informar de las diferentes temáticas que se consideran de relevancia como: vacunación, desparasitación, consejerías, pruebas de VIH, control de peso y talla, entre otras.

Según Pérez<sup>7</sup> los elementos que influyen en la atención de baja calidad pueden agruparse en tres áreas fundamentales: aspectos financieros y económicos; conocimientos, prejuicios e incertidumbre; y ejercicio del poder, estos elementos operan en contextos particulares y contribuyen al nivel general de calidad y cantidad de atención proporcionada; es decir, múltiples factores determinantes de atención deficiente interactúan en todo este sistema.

La presente investigación busca establecer la relación que existe entre las habilidades blandas y la calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales, a fin de brindar posibles soluciones que generen un control y mejor gestión de habilidades blandas del personal asistencial que pueda ser percibidos por los usuarios que acuden al puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas.

Se detalla además que, la originalidad de este estudio radica en que aborda una problemática poco explorada en el contexto peruano: la relación entre las habilidades blandas y la calidad del cuidado en los trabajadores asistenciales en el sector salud, enfocándose en el Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas. A diferencia de investigaciones globales que se centran en aspectos económicos o infraestructurales, este trabajo se enfoca en cómo las habilidades interpersonales, proactividad y trabajo en equipo, pueden influir en la atención médica en un entorno

con recursos limitados. Al hacerlo, ofrece una perspectiva novedosa y relevante para mejorar la experiencia del paciente y la gestión de la atención sanitaria a nivel local.

En un contexto peruano los perfiles de puestos de los trabajadores sanitarios buscan contar con personal cualificado para desempeñar efectivamente sus funciones, esto debido a que el sector salud carece de gestores y líderes competentes que estén alineados a los perfiles profesionales y roles asumidos<sup>8</sup>

En el mundo contemporáneo, dentro de las distintas propuestas que buscan explicar y mejorar la demostración de habilidades del ejercicio profesional, conocidas como habilidades duras, también, se prevé el uso de habilidad blandas como parte de reconectar al sector salud con los usuarios. En ese sentido las habilidades blandas se han convertido como un elemento vital en la contratación del personal, es así que, se definen como un conjunto de destrezas más subjetivas e intangibles, como comunicarse fluidamente, manejar con tranquilidad momentos complicados, liderazgo, entre otros, que desde muchas posturas son comportamientos que pueden ser aprendidos y por ende indispensables<sup>9</sup>.

La importancia de las habilidades blandas se centra en como los usuarios perciben el servicio que se les brinda, obligando así a los profesionales a estar cada vez más preparados, dejando entrever que una armonía entre las habilidades blandas y duras es la clave del éxito profesional y de todo servicio brindado por una institución<sup>10</sup>.

En ese sentido, la calidad del cuidado es entendida como una medida que realizan ya sea los usuarios o mismos trabajadores sobre la eficacia, confort, pertinencia y control de los sistemas sanitarios<sup>11</sup>, por tanto, se puede entender que el nivel del cuidado es el resultado de la interacción entre el personal de salud y el paciente, partiendo de la idea que en toda relación de cuidado deben existir flujos de comunicación, compromiso y respeto<sup>12</sup>.

Por todo lo antes mencionado, resulta importante mencionar que la gestión estratégica de la calidad, debe ser un aspecto indispensable a ser implementado en cualquier organización sanitaria; lo cual, favorecería a las organizaciones de calidad, con mejora continua y un horizonte de calidad total para los pacientes y colaboradores<sup>11</sup>; es decir, conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad del cuidado ofrece un apoyo de vital importancia en la práctica sanitaria en el contexto de los recientes modelos mundiales de seguridad social en salud<sup>12</sup>.

En la región de Tumbes en la provincia y distrito de Tumbes se encuentra ubicado el centro de salud Gerardo Gonzales Villegas, donde se ha logrado observar que el personal realiza malas prácticas de habilidades blandas y la realización de estas prácticas dentro del establecimiento han traído como consecuencias negativas una mala comunicación, desconfianza, no saber trabajar en equipo, incremento de conflictos y la inflexibilidad a los cambios de las necesidades de la demanda. Que el personal de salud no cuente con habilidades blandas para poder brindar un buen cuidado a los pacientes, desfavoreciendo totalmente al establecimiento y la población.

Por ello la presente investigación se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y la calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023?

Asimismo, las preguntas específicas son: ¿Cuáles son los niveles de habilidades blandas de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023? ¿Cuáles son los niveles de calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones adaptabilidad, autoconfianza, comunicación efectiva, habilidades de resolución de problemas y proactividad de la variable habilidades blandas y la variable calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023?

En la presente investigación, se busca encontrar la relación que presentan las habilidades blandas de los trabajadores de salud, como una capacidad y demostración de habilidades para la mejora de los vínculos interpersonales, con la calidad del cuidado que se brinda al paciente en un puesto de salud del Departamento de Tumbes, para ello, la presente investigación se justifica:

Desde una perspectiva teórica, esta investigación se sustenta al buscar, analizar y compilar datos de la literatura científica relacionada con las habilidades blandas y, en particular centrándose en su relación que tiene con la calidad del cuidado brindado a los pacientes. El objetivo es establecer una base teórica sólida para respaldar los resultados previstos en este trabajo y contribuir al conocimiento en relación con la realidad que enfrentan los trabajadores de salud en el Perú.

Este estudio se fundamenta desde una perspectiva metodológica al establecer una correlación entre las habilidades blandas y la calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales. Asimismo, aporta a la comunidad científica y sector salud con instrumentos estandarizados que permitan valorar adecuadamente las variables de estudio: habilidades blandas y calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales, cabe señalar, que al poseer instrumentos con propiedades psicométricas podrán ser utilizados en futuras investigaciones.

Desde el punto de vista práctico, la investigación es valiosa porque ofrece soluciones directas a una problemática real: la deficiencia en las habilidades blandas del personal de salud y su impacto en la calidad del servicio en el Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas. A través del uso de instrumentos específicos para evaluar y analizar los datos recopilados, el estudio permite identificar claramente las áreas de mejora. Esto facilita la implementación de medidas correctivas de manera inmediata, optimizando tanto la formación del personal como la experiencia de los pacientes, lo que contribuye a una atención más eficiente y

satisfactoria.

Finalmente, la investigación se justifica socialmente al enfocarse en mejorar las habilidades blandas del personal de salud en Tumbes, una región donde la calidad del cuidado se impacta directamente en los pacientes. Al abordar los presuntos bajos niveles de estas habilidades, esenciales para un cuidado empática, proactiva y colaborativa, el estudio busca generar cambios que aumenten la satisfacción de los usuarios. Mejorar estas competencias contribuirá no solo a un mejor cuidado médico, sino también a fortalecer la confianza de la comunidad en los servicios de salud, promoviendo así un entorno de bienestar y cuidado más eficiente y humano.

La implicancia de este estudio es significativa tanto para el sistema de salud local como para la calidad de vida en la población. Al establecer la relación entre las habilidades blandas y la calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

El presente estudio tiene el potencial de influir en políticas de formación y capacitación en el ámbito de la salud en Tumbes y, eventualmente, en otras regiones del país. Los resultados pueden motivar mejoras en los programas de desarrollo de competencias interpersonales para los trabajadores de salud, lo que a su vez mejorará la satisfacción de los pacientes y la confianza en el sistema sanitario.

Además, la investigación podría servir como base para futuras intervenciones que promuevan un entorno de atención más humano y eficiente, repercutiendo positivamente en la percepción y experiencia de los usuarios en los servicios de salud públicos y abriendo nuevas líneas de investigación.

La presente investigación buscó como objetivo general, determinar la relación entre las habilidades blandas y la calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023. Y como objetivos específicos Identificar los niveles de habilidades blandas en trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023; además Identificar los niveles de calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023, y finalmente se investigó establecer la relación entre las dimensiones adaptabilidad, autoconfianza, comunicación efectiva,

habilidades de resolución de problemas y proactividad de la variable habilidades blandas y la variable calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Bases teóricas y científicas

Las habilidades blandas han sido estudiadas a lo largo de los años, dando así mayor importancia al rol que estas cumplen dentro de la relación paciente y profesional de salud, asimismo, han sido definidas por muchos investigadores que se precisan, a continuación:

Son aquellas que se determinan como una serie de variables orientadas a la mejora y percepción del cliente, se enfoca en dar relevancia a la armonía de las habilidades que blandas las cuales son conformadas por; liderazgo, resolución de problemas, el trabajo en equipo, etc<sup>13</sup>.

Por su parte, Urbina <sup>14</sup> las considera como una capacidad de adaptación donde se emplean mecanismos de respuesta rápida fomentados en resolver de manera efectiva una serie de situaciones o circunstancias, en donde el individuo en cuestión emplea la comunicación asertiva, inteligencia emocional, empatía, sensibilidad, entre otras con el fin de aumentar la calidad en las atenciones brindadas a los usuarios.

Asimismo, las habilidades no técnicas son un conjunto de características necesarias para el trabajo en equipo que ayudan a los empleados a manejar condiciones adversas sin perder interacción, empatía, comunicación efectiva, entre otras, que se requieren para completar competencias que fomentan la satisfacción del cliente <sup>15</sup>.

Por su parte Lozano et al.<sup>16</sup> indica que las habilidades no técnicas son un recurso importante para la organización de una entidad la cual le debe dar importancia al desarrollo de habilidades como espíritu de servicio, empatía, comunicación efectiva resolución de problemas, actividad y respecto de opiniones, por lo tanto, indica que deben ser fomentadas, fortalecidas y enseñada, con la finalidad de tener un impacto positivo en los programas de la entidad.

Guerra<sup>17</sup> por su parte define estas habilidades como habilidades psicosociales, analíticas y emocionales que son necesarias para la interacción efectiva entre individuos, por lo cual las clasifica entre tres tipos de habilidades; habilidades para el control emocional, habilidades interpersonales y habilidades cognitivas, que en conjunto conforman las habilidades blandas.

Por su lado Rodríguez et al.<sup>18</sup> las considera como una combinación de habilidades que desarrollan la interacción efectiva, afectiva, el trabajo en equipo, el dominio de la responsabilidad, eficacia y eficiencia, de la mano de la inteligencia emocional las cuales forjan una base para una mejora, laboral, personal y social. Desde la visión de Sancho et al<sup>8</sup> estas habilidades se encuentran relacionadas con la interacción que existe entre las personas y la forma en que afrontan las tareas, siendo capacidades cada vez más valoradas en los contextos laborales, haciendo énfasis en los contextos del sector salud, ya que los profesionales sanitarios en muchas ocasiones deben establecer vínculos confiables entreno solo con los usuarios sino que también deben incluir a los familiares, en esta medida, son las capacidades de comunicación clara, empatía y trabajo colaborativo los que pueden ayudar a disminuir no solos los errores en los profesionales, sino que fomentan un ambiente de trabajo de apoyo la mejora de la salud de los usuarios<sup>12</sup>.

Asimismo, existen teorías que ayudan en la comprensión de las habilidades blandas, como la propuesta de Caballo<sup>19</sup> dónde percibe al ser humano con el privilegio de tener destrezas sociales que lo ayudan a forjar comportamientos, actitudes y roles en donde contempla una autorregulación entre los aspectos adquiridos desde las fases iniciales del desarrollo hasta la vida adulta esto constituye una influencia directa del entorno familiar, social, sentimental, entre otras.

Según Schaffer<sup>20</sup> indica que las interacciones sociales provienen desde el desarrollo cognitivo que se ejecuta de manera compleja y recíproca entre las experiencias, el aprendizaje social, las relaciones interpersonales, sobre todo contribuye a identificar los estilos de interacción social, por lo que indica que si un individuo tiene interacción constante con otro o más individuos que tiene tendencias agresivas destaca dicho comportamiento disfuncional.

Bandura<sup>21</sup> por su parte expone que la teoría del aprendizaje social fundamenta bases importante para poder determinar los comportamientos sociales, los factores predisponentes, identifico que el aprendizaje observacional indica al individuo una forma de interacción, manera de actuar e incluso influye en la perspectiva de percibir la vida, en su estudio experimental con niños agresivos y su interacción social determino que el éxito, fracaso, comportamiento y actitud se determina a través del entorno en que se vive.

Según García <sup>22</sup> existen clasificaciones de habilidades que caracterizan y forjan las bases de las habilidades blandas, entre ellas se encuentran las habilidades de comunicación; que hacen referencia a como el individuo transmite un mensaje, la intención, forma, expresión, el tipo de lenguaje usar para que la comunicación sea mutua asertiva y concisa.

Las habilidades de liderazgo se determinan como las actitudes, creatividad, inteligencia emocional del individuo elegido el cual influyen en un proceso actividades en equipo en donde utiliza estrategias, comunicación asertiva, motivación y unificación, dichas habilidades permiten al individuo a desarrollar una influencia en la conducta de sus colaboradores<sup>23</sup>.

Habilidades personales son las características que diferencian a un individuo de otro en donde se toma en cuenta sus capacidades, destrezas y personalidad que han sido adquiridas mediante experiencias vividas, que forman parte de su actitud, comportamiento y pensamientos<sup>24</sup>.

Habilidades creativas se define como la capacidad, practica, motivación e imaginación que emplea un individuo para poder resolver alguna circunstancia o realizar la promoción de algún servicio, en el ámbito de la salud se relaciona con la empatía, el personal de salud tiende a utilizar la creatividad y la imaginación cuando notan algunos signos de depresión por la enfermedad que padece el paciente<sup>25</sup>.

Dentro de las dimensiones de esta variable se están la adaptabilidad es la flexibilidad y la capacidad del individuo a confrontar circunstancias que lo sacaran de su zona de confort, enfrentando cambios constantes que son propios de una entidad<sup>26</sup>.La autoconfianza según Bandura<sup>27</sup> es el constructo prioritario dentro del aprendizaje social por lo que indica que es el pensamiento que tiene el individuo sobre sus propias capacidades para emplear un trabajo, organizar y cumplir la meta

planteada es por ello que resalta que el desarrollo de la autoconfianza es un proceso cognitivo que se forja mediante su entorno social, habilidades físicas y experiencias obtenidas.

Se debe analizar que la confianza es un valor importante para la atención en salud es por ello transmitirla a los pacientes hace que se sientan más seguros y menos vulnerables, no se debe ignorar que la sociedad actual la confianza se ha visto devaluada por instituciones en donde los pacientes se sienten discriminados, apartados, maltratados es por ello que se recalca le relevancia de ofrecer atenciones de calidad basadas en un vínculo que fortalezca la confianza médico-paciente<sup>28</sup>.

La comunicación efectiva o como se le conoce en salud, la comunicación terapéutica es un proceso en el cual el profesional de salud estructura una relación con sus pacientes el cual no solo se da con palabras, sino expresiones, gestos, escucha activa es fundamental para forjar la relación, el uso de terminologías claras, identificar y satisfacer las necesidades del paciente, con ello el profesional podrá emplear de manera óptima sus habilidades y conocimientos tomando en cuenta el dialogo antes forjado, creando en el paciente seguridad, confianza y apoyo asertivo<sup>29</sup>.

La proactividad se determina como la iniciativa que tiene el individuo de poder resolver alguna circunstancia, obstáculo, adversidad que se presente dentro de la entidad, tomando decisiones asertivas con la finalidad de proteger a su equipo, pacientes y su propia integridad<sup>26</sup>.

Por otra parte, según para la calidad del cuidado, se tomaron en consideración la teoría del cuidado de Swanson busca describir, entender, fundamentar, predecir, el perfeccionamiento de las prácticas de cuidado en el personal de salud, se basa en la utilización de los conocimientos teóricos basados y comprobados científicamente en el cuidado de los pacientes, aplicando instrucciones del manejo de sus habilidades sociales, afectivas y cognitivas, en donde el personal de salud pueda relacionarse de manera educada, con responsabilidad y comunicación asertiva con el paciente para poder facilitar un proceso de atención e intervención<sup>30</sup>.

Según Dorothea Orem<sup>31</sup> en la teoría de enfermería del déficit de autocuidado, en donde describe que el ser humano es racional, pensante y biológico por lo tanto

tiene la capacidad de identificar algún problema en su organismo por lo que entra ahí el rol fundamental del profesional en enfermería que tiene la capacidad, conocimiento y práctica de acompañar a dicho individuo en su proceso de mejora, mantener medidas de autocuidado destinadas a preservar el bienestar, restablecerse de los procesos de enfermedad y sobrellevar sus consecuencias.

Define como centro de atención sanitaria al entorno donde se realizan actividades que requiere el manejo y servicio asistencial de profesionales capacitados, siendo un trabajo multidisciplinario donde estos contribuyen a la mejora del servicio que se les da a los pacientes, teniendo una serie de objetivos, funciones y mecanismos que mejoran la calidad de atención<sup>32</sup>.

Orrego y Ortiz<sup>33</sup> definen la calidad de cuidado que, una vez identificado los problemas o necesidades potenciales, emplea de los conocimientos y habilidades que tiene un profesional, así realizando un constructo de cuidado basado garantizar la satisfacción de la necesidad y el mejoramiento del paciente.

Por su parte Torres y Buitrago<sup>34</sup> definen la calidad de cuidado como una valoración que este arraigado a la satisfacción percibida por el paciente, tiene un eje central en la interacción activa y efectiva utilizando mecanismos que indiquen un plan de trabajado fundamental para los cuidados que se presten y hacia su bienestar, se debe tener en cuenta que para brindar calidad de cuidado es importante conservar la cultura del paciente, sus creencias y costumbres, con la finalidad de forjar un vínculo.

Así mismo, desde el punto de vista de Torres<sup>35</sup> define la calidad de cuidado como una atención brindada acorde a las necesidades, expectativas del paciente en el cual se deben ver involucrados el restablecimiento de su salud utilizando herramientas que proporcionen un servicio efectivo, validado científicamente y así se logre reconocer, satisfacer las expectativas, mejorando la percepción del paciente por lo cual se genere un cambio positivo.

La calidad del cuidado suele definirse como la suma de recursos y habilidades que tiene una institución asistencial para responder apropiadamente a las necesidades del usuario. Por lo tanto, es factible entender como una intervención oportuna y segura en el cual se van a satisfacer y monitorizar las necesidades del paciente,

mostrando una perspectiva en donde se valora el bienestar y seguridad, evaluando de manera constante una estrategia de mejora para dicha satisfacción, organización y funcionalidad de los servicios<sup>36</sup>.

La calidad de cuidado surgió a través de la OMS en 1970 donde reconoce que la calidad de cuidado de una persona en una institución de salud debe ser brindada y supervisada mediante distintas disciplinas en donde el acompañamiento, educación, la satisfacción y el beneficio de los pacientes es una prioridad, por lo tanto, indica que deben realizarse prácticas correctas de intervenciones, implementar una mejora continua, un cuidado integral y de calidad<sup>37</sup>.

Por lo tanto, la educación orientada al paciente es un componente fundamental de la calidad de la atención, ya que ayuda a crear una sensación de confianza y seguridad en el que recibe el cuidado, asimismo, la conciencia de responsabilidad del cuidador en donde este va a desempeñar sus recursos y habilidades para dicha satisfacción el poder comunicarse de manera asertiva con el paciente va a poder mejorar su estimulación, disminuir su preocupación y la de su familia<sup>38</sup>.

La confianza es uno de los principios morales de los profesionales de salud en los cuales se basan en informar al paciente sobre todos los tratamientos que se le realizan, sus intervenciones, proporcionándole seguridad en todo momento, en donde dicho paciente va a crear una expectativa y visualizar sus necesidades están siendo satisfechas de una manera positiva y en un ambiente cómodo<sup>39</sup>.

Para fortalecer a los profesionales, las distintas naciones han invertido en el modelo de atención médica centrada en el paciente de parte de los distintos países para el fortalecimiento de los profesionales del sector salud, estas capacitaciones están vinculadas al nivel de atención primaria, sin embargo, los efectos de dichas inversiones han sido insuficientes puesto que Traci et al.<sup>25</sup> Mencionan que son pocos los profesionales de salud que han aprendido a liderar eficazmente a los equipos y en consecuencia presentan dificultades en brindar una atención de alta calidad, por lo que es necesario indagar las capacidades que requieren un mayor desarrollo

Asimismo, el presente estudio, consideró definir los siguientes términos básicos, como la atención sanitaria que es el cuidado que brindan las organizaciones que

están directamente relacionadas con la salud en sus diferentes ámbitos, ya sean problemas sanitarios complejos, enfermedades transmisibles y no transmisibles, enfermedades infecciosas, respiratorias, entre otras, que afectan el sistema humano, ya sea curando, previniendo, aliviando la causa del malestar<sup>58</sup>.

La calidad del cuidado son las herramientas con las que cuenta un servicio para poder satisfacer las necesidades del cliente, por lo tanto, se puede entender como una intervención oportuna y segura en el cual se van a satisfacer y monitorizar las necesidades del paciente, mostrando una perspectiva en donde se valora el bienestar y seguridad, evaluando de manera constante una estrategia de mejora para dicha satisfacción, organización y funcionalidad de los servicios<sup>36</sup>.

El proceso de formación continua que permite a los profesionales sanitarios desarrollar nuevas competencias y mejorar sus habilidades, tanto blandas como técnicas, se conoce como capacitación. En ese sentido, es una pieza fundamental de una atención de calidad en entornos en constante cambio<sup>36</sup>.

La competencia es un conjunto de características de índole personal que son traducidas en comportamientos observables en el desempeño laboral que se encuentran por encima de los estándares previstos<sup>58</sup>.

La habilidad es la capacidad que tiene un sujeto para ejecutar una tarea o acción de manera efectiva, utilizando conocimientos, destrezas y experiencias previas. Las habilidades pueden ser adquiridas o innatas mediante el aprendizaje y la práctica. Se dividen generalmente en dos tipos: habilidades técnicas (o duras) y habilidades blandas <sup>17</sup>.

Los recursos en el contexto de la salud, se refiere a la escasez de equipos, personal capacitado o infraestructuras adecuadas para ofrecer una atención óptima. La falta de estos recursos puede afectar negativamente la calidad del servicio brindado.

La seguridad del paciente es un componente fundamental de la calidad; se trata de una condición necesaria para llevar a cabo cualquier actividad sanitaria, que tiene como objetivo reducir o prevenir daños al paciente debido a una atención inadecuada. Por lo tanto, está determinada por un conjunto de normas y valores impuestos a la entidad u organización en la que se brinda la atención sanitaria <sup>(57)</sup>.

## 2.2. Antecedentes

Para la realización de este estudio, se consideraron los hallazgos y las investigaciones en torno a las variables "habilidades blandas" y "calidad del cuidado" que posee la comunidad científica; además, se identificaron algunas investigaciones previas a nivel internacional:

Morocho<sup>40</sup> en Ecuador, llevó a cabo un estudio de posgrado que fue publicado en el año 2023. El objetivo del estudio era analizar el impacto de las habilidades blandas en la actuación laboral del personal del Hospital Básico de Catacocha, Loja - Ecuador, durante el año 2022. Se realizó un análisis explicativo, transversal y cuantitativo para ello. El cuestionario se utilizó para recolectar datos de una muestra compuesta por 72 trabajadores sanitarios. Donde se obtuvo un 58,5% de nivel regular en la aplicación de habilidades blandas, un 38,4% de buen uso y un 3,1% de mal uso.

Rosas et al.<sup>41</sup> México en el año 2022 se llevó a cabo una investigación publicada ese mismo año, con el propósito de determinar la relación entre las habilidades blandas y la inserción laboral en graduados de la carrera de ingeniería industrial. Se trató de un estudio correlacional, cuantitativo y comparativo, no experimental y transversal. La muestra consistió en 105 egresados que respondieron un cuestionario. Los resultados mostraron una correlación significativa entre las variables ( $r=0.442$   $p=.000$ ), lo que llevó a los autores a concluir que existe una conexión entre la inserción laboral y las habilidades blandas.

Domínguez<sup>42</sup> en Ecuador, en 2023 se publicó una investigación cuyo propósito era analizar el impacto que un programa de formación en habilidades blandas tenía en la atención brindada en un hospital del país durante ese mismo año. Se realizó una encuesta a un centenar de personas y se empleó un diseño preexperimental junto con un enfoque cuantitativo. Los resultados mostraron un coeficiente de  $r=0,788$  con  $p=.000$ , lo que indicó una correlación moderada entre las variables. Asimismo, se notó un incremento del 17 % en la atención después de la capacitación y del 51 % en las ocasiones en que los pacientes indicaron una atención más satisfactoria. Además, el autor observó una respuesta muy buena por parte de los participantes (25 %) y concluyó que el uso de un taller de habilidades

blandas mostró avances tanto en la satisfacción de los pacientes como en su percepción sobre la calidad del servicio ofrecido.

Espinoza y Gallegos<sup>43</sup> en el año 2020, en Ecuador, se publicó un artículo de investigación cuyo propósito es establecer la relevancia de las habilidades blandas en el ámbito laboral desde la perspectiva de estudiantes de una universidad privada. Se trata de una investigación descriptivo-correlacional, no experimental y transversal, con una muestra compuesta por 217 alumnos a los que se les aplicó un cuestionario como método para recoger datos. En este se encontró que dentro de las habilidades blandas, el trabajo en equipo representa el 31,2%, la resolución de problemas el 22,5%, el liderazgo el 18,3% y el pensamiento crítico el 7,3%. Por lo tanto, se concluye que las habilidades blandas son importantes en un 83,3% para lograr un buen ambiente laboral.

A nivel nacional, se lograron encontrar las siguientes investigaciones:

Larico<sup>44</sup> en Lima, su investigación de posgrado del 2022 buscó establecer la conexión significativa entre las habilidades blandas y el rendimiento laboral. Este estudio fue descriptivo-correlacional de tipo transversal, con una muestra de 50 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario como método para recolectar datos. El resultado fue  $R=0,582$   $p=.000$ , lo que indica un nivel moderado de significancia; por tanto, el autor determinó que hay una correlación significativa entre las variables mencionadas.

Astochado<sup>45</sup> en su investigación publicada en 2019, la cual se llevó a cabo en Chiclayo, el objetivo fue establecer la relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján, ubicado en Bagua. Se utilizó una metodología no experimental, correlacional y cuantitativa, con una muestra de 144 trabajadores, a quienes se les realizó un estudio por medio de una encuesta. Los hallazgos mostraron un valor de  $R=0,746$  con  $p=.000$ , lo que demostró una relación positiva y significativa entre las variables. En resumen, las competencias blandas tienen una relación significativa con la calidad de la atención en el hospital que se ha estudiado.

Rodríguez<sup>46</sup> en Piura, el propósito de la investigación publicada en 2023 fue establecer el vínculo entre las habilidades blandas y la calidad del servicio. Se trató

de un estudio descriptivo-correlacional no experimental, con una muestra de 30 empleados. Para recopilar los datos, utilizó encuestas y encontró que  $R=0.668$   $p=.000$ , lo cual señala una correlación positiva moderada entre las variables; por ende, el investigador concluyó que existe una correlación a nivel medio entre las habilidades blandas y la calidad del servicio.

Castillo<sup>47</sup> en Piura, en el 2023, la investigación tuvo como objetivo determinar si las habilidades blandas del personal de enfermería quirúrgica de un hospital en Milagro durante el año 2022 podían pronosticar la calidad del cuidado. Se realizó un estudio no experimental, de tipo transversal descriptivo-correlacional, utilizando una muestra compuesta por 132 enfermeros. Se empleó un cuestionario para recopilar la información, cuyos resultados indicaron un coeficiente de  $R=0,225$  y  $p=.000$ . Esto hizo posible determinar que las habilidades blandas son predictores de la calidad en la atención.

Reto<sup>7</sup> en Lima, en el año 2021, tuvo como propósito establecer la correlación entre las competencias blandas y la calidad de atención del equipo de rehabilitación de un hospital durante ese mismo período. Se utilizó un diseño descriptivo-correlacional, transversal y no experimental de tipo cuantitativo, con una muestra compuesta por 50 profesionales del sector salud. Se empleó un cuestionario para recopilar la información, el análisis del cual reveló una correlación positiva elevada ( $R=0.779$ ;  $p=.000$ ). Por lo tanto, se determinó que las capacidades blandas están directamente relacionadas con la calidad de atención en el hospital objeto de estudio.

A nivel local, se encontraron algunas propuestas como:

Choquehuanga y Morán<sup>49</sup> el objetivo del estudio fue analizar la relación entre las habilidades blandas y el rendimiento laboral de los empleados de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, en 2022. Se trató de un estudio aplicado, con un diseño correlacional y no experimental. Se realizó una encuesta y cuestionarios a 56 colaboradores para recopilar datos. Se observó un coeficiente de  $R=0,262$  con  $p=.000$  en los resultados, lo que posibilitó determinar que hay una correlación positiva y significativa entre las dos variables.

Oyola<sup>50</sup> en su investigación de pregrado, que tuvo como finalidad descubrir el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios en el Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT Tumbes 2022, se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional y no experimental con diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 265 usuarios a los cuales se les aplicó el cuestionario SERVPERF para medir la calidad del servicio; como resultado, se encontró una correlación positiva débil entre las dos variables (Rho de Spearman =.282).

Sánchez<sup>51</sup> en su investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido en los servicios de atención primaria del centro de salud “Aguas Verdes”, Tumbes 2021, fue una investigación cuantitativa, correlacional de corte transversal, diseño no experimental que tuvo como muestra a 90 usuarios a quienes les aplico como método de recolección de datos la encuesta y el cuestionario, evidencio que  $R=0.562$   $p=.000$  por lo que concluyo que las variables calidad de atención y grado de satisfacción de servicio están significativamente relacionados.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Tipo de investigación

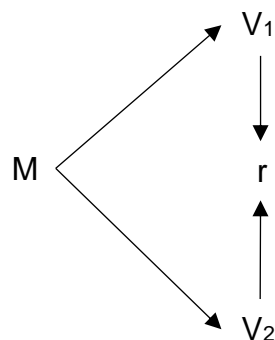
Este estudio plateó una metodología de tipo básica, por buscar y utilizar información relacionada a un fenómeno de interés por el investigador, a fin de expandir el conocimiento ya existente y aprovechar<sup>54</sup>.

En lo que respecta el enfoque de este estudio, se presentó un enfoque cuantitativo, puesto que se pretendió utilizar y cuantificar las variables de estudio para precisar los datos que permitan su valoración<sup>55</sup>.

La presente investigación tiene un diseño correlacional; pues, en los objetivos se planteó relacionar 2 variables, las cuales buscaron responder o hacer frente a una problemática de interés para el investigador<sup>55</sup>.

También se consideró un diseño no experimental debido a que durante la investigación no se influyó de manera directa o indirecta en las variables, de tal forma en que se buscó estudiarlas en la naturaleza actual que se encuentra<sup>56</sup>. Asimismo, se consideró de corte transversal, pues, las variables o fenómenos elegidos por el investigador, fueron analizadas de una población en un espacio y tiempo establecido por el mismo <sup>57</sup>.

Diseño de esquema de investigación:



**Donde:**

M: Muestra

V<sub>1</sub>: Habilidades blandas

r: Nivel de relación entre las variables.

V<sub>2</sub>: Calidad del cuidado

## **3.2. Hipótesis**

### **3.2.1. Hipótesis general**

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre las habilidades blandas y calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre las habilidades blandas y calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

### **3.2.2. Hipótesis específicas**

H<sub>1</sub>: Existen altos niveles de habilidades blandas en trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

H<sub>2</sub>: Existen altos niveles de calidad del cuidado en los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre las dimensiones adaptabilidad, autoconfianza, comunicación efectiva, habilidades de resolución de problemas y proactividad de la variable habilidades blandas y la variable calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

## **3.3. Definición de variables**

### **Variable 1: Habilidades blandas**

Se define como una combinación de habilidades que desarrollan la interacción efectiva, afectiva, trabajo en equipo y dominio de la responsabilidad, de la mano de la inteligencia emocional las cuales forjan una base para la mejora, laboral, personal y social.

### **Definición operacional:**

Para cuantificar el grado de habilidades blandas, se empleó la encuesta de Morocho<sup>52</sup> el cual se compone de cinco dimensiones: Comunicación, responsabilidad social y personal, trabajo en equipo, trabajo bajo presión y proactividad.

**Variable 2:** Calidad del cuidado

Una atención brindada acorde a las necesidades, expectativas del paciente en el cual se deben ver involucrados el restablecimiento de su salud utilizando herramientas que proporcionen un servicio efectivo, validado científicamente.

**Definición operacional:**

El cuestionario de calidad del cuidado de Vallejo(53) que consta de tres dimensiones, se empleó para evaluar los niveles de calidad del cuidado: Educación y confianza hacia el paciente, atención técnica profesional

**3.4. Población, muestra y muestreo****3.4.1. Población**

En lo que respecta a la población de estudio, se consideró como el conjunto de unidades muestrales que contienen información relevante para el investigador, se le conoce como el universo o el total de unidades que comparten un contexto determinado<sup>58</sup>.

El presente estudio tuvo como población a 58 asistentes del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2025, quienes fueron censados. La distribución de la población se conformó por médicos (4), obstetras (7), odontólogos (3), psicólogos (4), enfermeros (12), Técnicos en enfermería (11), auxiliares en enfermería (11), técnicos de laboratorio (5), técnicos de farmacia (1). Asimismo, el establecimiento de salud atiende un promedio de 800 pacientes por semana que acuden a recibir atención en los distintos servicios que se ofrecen.

**3.4.2. Muestra**

La muestra de la presente investigación se conceptualizó por López<sup>59</sup> como un segmento que forma parte de la población de estudio, la cual buscó representar de la manera más confiable posible para analizarla.

La muestra del estudio estuvo constituida por 58 empleados de salud del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas. Además, el tamaño de la

muestra se estimó usando la fórmula de muestra finita con un margen de error del 5%, resultando en un total de 260 usuarios que acuden a los diferentes servicios.

El muestreo de los colaboradores asistenciales que se empleó en esta investigación fue una población censal, la cual se aplica cuando la población a investigar es muy pequeña o fácil de gestionar. En este caso, el conjunto total de la población se tomó como muestra y representa eficazmente el fenómeno que se pretende estudiar. Respecto a la muestra de los pacientes que acuden a los servicios del centro, se utilizó un muestreo por conveniencia y se interrumpió la recolección de datos al alcanzar el tamaño de muestra requerido.

### **Criterios de inclusión**

Se incluyeron a todos los trabajadores que asistan de manera regular al puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

Trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023, que brindaron su consentimiento informado.

Profesionales que tengan cómo mínimo laborando 3 meses en el establecimiento de salud.

Pacientes atendidos ese mismo día a la evaluación de los trabajadores.

Pacientes que pertenezcan al puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas y que brinden su consentimiento informado.

### **Criterios de Exclusión**

Trabajadores asistenciales que se encuentren en un periodo de vacaciones

Trabajadores asistenciales que cuenten con asistencias irregulares, puesto que no se les permite analizar con objetividad el servicio que brindan de forma diaria.

Pacientes que su atención haya sido un día antes.

Pacientes transeúntes.

### **3.5. Técnica e Instrumentos utilizados en la recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnica**

Este estudio consideró utilizar como técnica de recolección de datos a la encuesta, la cual es un conjunto de premisas diseñadas y ordenadas de manera estratégica con la finalidad de recopilar características propias de una población<sup>61</sup>.

#### **3.5.2. Instrumento**

La herramienta utilizada en este estudio es un cuestionario, que se compone de un grupo de preguntas, afirmaciones o enunciados diseñados de manera estratégica para recolectar datos precisos de un grupo de personas con ciertas similitudes. Estas preguntas suelen estar organizadas de manera lógica y pueden tener diferentes formatos, como preguntas abiertas, escalas de evaluación y preguntas de opción múltiple. La selección del formato está determinada por el tipo de información que se quiere conseguir y por los objetivos de la investigación <sup>62</sup>.

##### **Para la variable 1: Habilidades blandas**

Se utilizó el cuestionario para evaluar el nivel de habilidades blandas de Morocho <sup>52</sup> que tiene una duración aproximada de 20 minutos y consta de 30 reactivos. La cual es ordinal y tiene una escala de Likert. El presente instrumento de evaluación se dividió en cinco dimensiones: Comunicación, responsabilidad individual y social, trabajo en equipo, labor bajo presión y proactividad.

##### **Para la variable 2: Calidad del cuidado**

El cuestionario utilizado fue una adaptación del cuestionario de Calidad del cuidado de Vallejo<sup>(53)</sup> que trata sobre la evaluación de la calidad del cuidado, tiene un tiempo estimado de 15 minutos para su finalización. Este instrumento de evaluación fue dividido en tres dimensiones diferentes: la Confianza, que incluye 11 ítems; el Cuidado Técnico Profesional, con 7 ítems; y la Educación al Paciente, que abarca 4 ítems.

Para la validación de los cuestionarios, se sometió a un análisis y evaluación por parte de jueces o profesionales con experiencia en el campo pertinente.

El propósito de este procedimiento fue asegurar la idoneidad de cada instrumento para su implementación en la población objeto de investigación.

En relación a la confiabilidad, la fiabilidad del cuestionario, se realizó una prueba piloto con la ayuda estadística del coeficiente Alfa de Cronbach, que tiene una consistencia interna de 0.739 para las habilidades blandas y de 0.952 para la calidad del cuidado. Esto permitió afirmar que los dos instrumentos son válidos para el uso en este estudio.

### **3.6 Plan de análisis y procesamiento de datos**

Se realizó la prueba de normalidad de los datos recolectados, empleando el método de Kolmogórov-Smirnov, con el propósito de evaluar si los datos siguen una distribución normal. Además, por ser una investigación de tipo correlacional causal, se procederá con un análisis  $\chi^2$  que permitió que se puedan correlacionar los resultados de los colaboradores asistenciales con los usuarios que asisten a los servicios.

Finalmente, se obtuvieron datos estadísticos de frecuencias y porcentajes para describir las variables del estudio.

### **3.7 Aspectos éticos**

Las normas que la Universidad Nacional de Tumbes estableció fueron seguidas en esta investigación. Asimismo, se demostró el respeto apropiado hacia los autores cuya obra literaria aporta a la investigación, al nombrarlos de acuerdo con las normas de estilo correspondientes.

El presente estudio consideró los principios contemplados en el código nacional de integridad científica<sup>63</sup>:

Honestidad: se actuó de buena fe gestionando las autorizaciones correspondientes para utilizar los instrumentos en el puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, tomando en cuenta el consentimiento informado de los profesionales de salud.

Rigurosidad: Se prestó atención a la precisión, legitimidad, cortesía y permisos asociados con la información empleada en el análisis de los datos.

Transparencia: Se comunicó a los participantes su capacidad para abandonar el estudio en cualquier momento.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

**Tabla 1.** Correlación de habilidades blandas y calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

VARIABLES	Habilidades Blandas	Calidad del Cuidado
Habilidades blandas	1.000	$r = 0.075; p = 0.577$
Calidad del Cuidado	$r = 0.075; p = 0.577$	1.000

En la tabla 1. Correspondiente a la correlación entre las habilidades blandas y la calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023. Mostraron resultados de correlación estadística de ( $r=0,075; p=0,577$ ) y según Rho de Spearman demuestra que no se evidenció una correlación estadísticamente significativa entre habilidades blandas con los niveles de calidad del cuidado que brinda el trabajador de salud.

**Tabla 2.** Niveles de habilidades blandas de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas y sus dimensiones.

Variable / Dimensión	Nivel	$f_x$	%
<b>HABILIDADES BLANDAS</b>	Bajo	0	0,0
	Medio	0	0,0
	Alto	58	100,0
Proactividad	Bajo	0	0,0
	Medio	2	3,4
	Alto	56	96,6
Trabajo bajo presión	Bajo	0	0,0
	Medio	5	8,6
	Alto	53	91,4
Responsabilidad social y personal	Bajo	0	0,0
	Medio	5	8,6
	Alto	53	91,4
Trabajo en equipo	Bajo	0	0,0
	Medio	4	6,9
	Alto	54	93,1
Comunicación	Bajo	0	0,0
	Medio	13	22,4
	Alto	45	77,6

En la tabla 2. Los niveles de la dimensión habilidades blandas de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023. Se identificó el nivel alto (100%) en cuanto a las dimensiones: Proactividad; el 3,4% presentó el nivel medio, y el 96,6% nivel alto. Trabajo bajo presión; 8,6% presentó nivel medio, 91,4% nivel alto; asimismo, cabe señalar que los porcentajes son similares en la dimensión responsabilidad social y personal. Trabajo en equipo; presentó nivel medio el 6,9% de los colaboradores y el 93,1% nivel alto. Comunicación: el 22,4% se identificó en nivel medio y el 77,6% en nivel alto.

**Tabla 3.** Niveles de calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas y dimensiones

Variable / Dimensión Nivel		$f_x$	%
<b>CALIDAD DEL CUIDADO</b>	Bajo	0	0,0
	Medio	222	85,4
	Alto	38	14,6
Cuidado técnico profesional	Bajo	0	0,0
	Medio	252	96,9
	Alto	8	3,1
Confianza	Bajo	0	0,0
	Medio	259	99,6
	Alto	1	0,4
Educación al paciente	Bajo	3	1,2
	Medio	19	7,3
	Alto	238	91,5

En cuanto la tabla 3. Se identificaron los niveles de la calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas,2023. Donde el 85,4% presentó un nivel medio, seguido por el 14,6% que manifestaron un nivel alto. En cuanto a las dimensiones se precisan a continuación: Cuidado técnico – profesional; el 96,9% reconoció un nivel medio y el 3,1% nivel alto. Confianza; el 99,6% consideró un nivel medio seguido por 0,4% en nivel alto. Educación al paciente; 7,3% se encontró en nivel medio, asimismo el 91,5% manifestó un nivel alto.

**Tabla 4.** Correlación entre las dimensiones de habilidades blandas y calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas,2023.

Dimensión / variable	Proactividad	Calidad del Cuidado
Proactividad	1.000	r = 0.135; p = 0.314
Calidad del Cuidado	r = 0.135; p = 0.314	1.000
Dimensión / variable	Trabajo bajo presión	Calidad del Cuidado
Trabajo bajo presión	1.000	r = -0.001; p = 0.314
Calidad del Cuidado	r = -0.001; p = 0.314	1.000
Dimensión / variable	Responsabilidad social y personal	Calidad del Cuidado
Responsabilidad social y personal	1.000	r = -0.005; p = 0.994
Calidad del Cuidado	r = -0.005; p = 0.994	1.000
Dimensión / variable	Trabajo en equipo	Calidad del Cuidado
Trabajo en equipo	1.000	r = 0.113; p = 0.400
Calidad del Cuidado	r = 0.113; p = 0.400	1.000
Dimensión / variable	Comunicación	Calidad del Cuidado
Comunicación	1.000	r = 0.140; p = 0.295
Calidad del Cuidado	r = 0.140; p = 0.295	1.000

En la tabla 4, respecto a la correlación entre las dimensiones de la variable habilidades blandas y la variable calidad del cuidado, se pueden visualizar que todos los coeficientes de correlación se encuentran en un intervalo entre -0,005 y 0,140, y según Rho de Spearman corresponde a correlaciones muy débiles o nulas, asimismo, encontramos niveles de  $p > 0,05$ , donde Rho de Spearman nos indica que con este valor ninguna dimensión presenta correlación estadísticamente significativa.

## 4.2. Discusión

La investigación actual resaltó la relevancia de proporcionar pruebas acerca de la correlación entre las habilidades blandas y la calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023. Los estudios correlacionales son indispensables en el sector de la salud para optimizar los servicios de atención primaria. Esto se logra al en el presente estudio al identificar las discrepancias entre lo que piensan los colaboradores sobre las habilidades blandas que ofrecen cuando prestan atención y cómo perciben los usuarios la calidad del cuidado. Este tipo de investigaciones contribuyen a la implementación de estrategias para un mejoramiento constante en el área sanitaria. La presente aproximación metodológica pone en evidencia las brechas críticas de los servicios de atención primaria, facilitando la estructuración de intervención contextualizadas que trasciendan la capacitación tradicional a fin de abordar las problemáticas de prestación asistencial.

En cuanto al objetivo general, se buscó comparar los niveles de habilidades blandas y la calidad del cuidado de los trabajadores de salud del puesto de salud, 2023. Se observaron los resultados obtenidos de correlación Rho de Spearman no evidenció una correlación estadísticamente significativa entre habilidades blandas por el personal de salud con la calidad del cuidado ( $r=0,75$ ;  $p=0,577$ ) (Ver tabla 1). El hallazgo central de la investigación contrasta lo encontrado con los antecedentes nacionales e internacionales, en este sentido, los hallazgos obtenidos difieren, Larico<sup>44</sup> en Lima tuvo como resultado que  $r= 0,582$   $p=.000$  lo que le indicó que existe un nivel moderado de significancia entre las variables, asimismo, Astochado<sup>45</sup> en Chiclayo tuvo como resultado  $r= 0.746$   $p=.000$  lo que indicó que existe una relación significativa directa entre ambas variables. Rodríguez<sup>46</sup> en Piura, evidenció que  $r=0.668$   $p=.000$  lo que indica una relación positiva media entre las variables, con una correlación de nivel medio entre las habilidades blandas y calidad de servicio. Cabe señalar que estas diferencias con el presente estudio, se enmarca en la muestra de las investigaciones, puesto que decidieron evaluar al mismo profesional respecto a ambas variables, lo cual desde la perspectiva de esta investigación refleja un sesgo, puesto que la única persona que puede definir la calidad del servicio que recibe es el propio usuario. Es importante señalar que cuando un mismo respondiente evalúa tanto sus competencias como la calidad que

ofrece entran en juego mecanismos psicológicos de deseabilidad social y consistencia cognitiva que tienden a aumentar la correlación, en ese sentido el sujeto tiende a demostrar evaluaciones consistentes de sí mismo para preservar el autoconcepto que tiene de sí. En contraste a los señalado el presente estudio adoptó una aproximación metodológicamente más rigurosa al corresponder una visión sistemática tanto del colaborador como del usuario. La identificación de la correlación entre proveedores y receptores del servicio de salud constituye un hallazgo con implicaciones teóricas y prácticas significativas. Desde la perspectiva teórica, estos resultados cuestionan la validez de mediciones unilaterales de calidad asistencial y respaldan la necesidad de incorporar sistemáticamente la voz del usuario como criterio fundamental de evaluación. Desde el ámbito práctico, evidencian que las inversiones en desarrollo de competencias socioemocionales requieren complementarse con mecanismos de retroalimentación continua que permitan a los profesionales calibrar la efectividad real de sus habilidades en la interacción clínica cotidiana.

Las investigaciones internacionales realizadas en el país de Ecuador ponen en evidencia la tendencia en esa región hacia la valoración creciente de las competencias socioemocionales en contextos de salud. Resultando completamente notable que los aportes de Domínguez<sup>42</sup> demuestren el impacto de las intervenciones específicas, contrastado con los hallazgos de Morocho<sup>40</sup> que sugieren que la brecha identificada se aborda mediante programas estructurados de capacitación a los profesionales. Desde un aspecto teórico la literatura del estudio resalta que las habilidades blandas son un conjunto de características necesarias para el trabajo en equipo que ayudan a los empleados a manejar condiciones adversas sin perder interacción, empatía, comunicación efectiva, entre otras, que se requieren para completar competencias que fomentan la satisfacción del cliente<sup>15</sup>, por su lado la propuesta de Caballo<sup>19</sup> dónde percibe al ser humano con el privilegio de tener destrezas sociales que lo ayudan a forjar comportamientos, actitudes y roles en donde contempla una autorregulación. En el presente estudio la brecha encontrada resalta la necesidad de fortalecer los programas de capacitación que vinculen los aspectos comunicacionales, empatía y manejo emocional. En líneas generales, la investigación pone en evidencia que

la valoración que los colaboradores tienen de sí mismos, difiere de manera sustancial en cuanto a la valoración que tienen los usuarios del servicio que ofrecen.

En cuanto al objetivo específico 1, que buscó describir el nivel de habilidades blandas de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023. Los resultados obtenidos evidenciaron que el 100% de los colaboradores han alcanzado la categoría de habilidades blandas, asimismo, en cuanto a las dimensiones estas se encuentran por encima del 90% (ver tabla 2), estos resultados son distintos a los encontrados por Espinoza y Gallegos<sup>43</sup> en Ecuador, donde evidenció dentro de las habilidades blandas el 31,2% predomina el trabajo en equipo, 22,5% la resolución de problemas, 18,3% liderazgo, 7,3% pensamiento crítico, asimismo, Domínguez<sup>42</sup> en el mismo país encontró que habilidades blandas, el nivel de atención aumento en 17%, así mismo obtuvo una respuesta muy buena de los participantes en un 25%, desde el aspecto teórico Schaffer<sup>20</sup> indica que las interacciones sociales provienen desde el desarrollo cognitivo que se ejecuta de manera compleja y recíproca entre las experiencias, el aprendizaje social, las relaciones interpersonales, sobre todo contribuye a identificar los estilos de interacción social, tal es así que Guerra<sup>17</sup> define las habilidades blandas como un conjunto de habilidades psicosociales, emocionales y analíticas que son necesarias para la interacción efectiva entre individuos. Se puede establecer que los hallazgos precisan que los colaboradores perciben poseer competencias interpersonales, actitudinales y comunicaciones idóneas para la praxis de su profesión.

Asimismo, en cuanto al objetivo específico 2 que buscó describir la calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023. Los resultados encontrados muestran que más del 80% de los usuarios describieron la calidad del cuidado en un nivel medio, y solo el 14,6% en nivel alto, asimismo, los resultados no varían mucho en cuanto a las variables cuidado técnico –profesional y confianza, la diferencia se visualiza en la dimensión educación al paciente donde el 91,5% ubicó a los colaboradores en un nivel alto (ver tabla 3). Estos resultados difieren a los encontrados por Domínguez<sup>42</sup> en Ecuador donde el 51% de los pacientes señalaron una mejor atención. Desde un aspecto teórico la calidad es una condición para la ejecución de cualquier actividad

sanitaria, que consiste en disminuir o evitar, lesiones al paciente por causa de una mala asistencia <sup>(57)</sup>, asimismo, la calidad de cuidado es una serie de herramientas con las que cuenta un servicio para poder satisfacer las necesidades del cliente, por lo tanto, se puede entender como una intervención oportuna y segura en el cual se van a satisfacer y monitorizar las necesidades del paciente. Estos resultados ponen en evidencia la percepción crítica que tiene los usuarios respecto al servicio que están recibiendo. Los hallazgos del estudio ponen en evidencia que el personal de salud debe tener un mayor acercamiento a los usuarios y la necesidad de capacitación en cuanto a la calidad del cuidado, mejorando así, las necesidades organizativas y estructurales que influyen de manera directa la prestación del servicio.

En cuanto al objetivo específico 3, que buscó Establecer la relación entre las dimensiones adaptabilidad, autoconfianza, comunicación efectiva, habilidades de resolución de problemas y proactividad de la variable habilidades blandas y la variable calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023, los resultados del estudio evidencian que todos los coeficientes de correlación se encuentran en un intervalo entre -0, y 0,140 lo cual corresponde a correlaciones muy débiles o nulas, asimismo, los niveles de  $p > 0,05$  (ver tabla 4). Castillo<sup>47</sup> en Piura, que concluyó que las habilidades blandas son predictivas de la calidad de atención. Los resultados son contrarios a los reportados por Reto<sup>7</sup> en Lima, 2021 que concluyó que las habilidades blandas guardan correlación con la calidad de atención en el personal de salud en un centro hospitalario. Los resultados se encuentran sustentados desde el aspecto teórico, dado que la calidad del cuidado se encuentra definido como un proceso de vinculación que integra la interacción activa y efectiva entre los colaboradores y usuarios<sup>34</sup>. La comunicación clínica, empatía y respeto a la cultura de los usuarios son primordiales para fortalecer el vínculo. Sin embargo, en el presente estudio se identificó una brecha entre la autopercepción de los colaboradores en cuanto a la calidad del cuidado, siendo no coherentes con su aplicabilidad y consistencia práctica asistencial según los usuarios. Estas diferencias se sustentan en Lozano et al.<sup>16</sup> que destacan que las habilidades blandas se refuerzan constantemente e impactan de manera positiva en las intervenciones. Ello implica que, en el puesto de salud de Gerardo Gonzales Villegas, no basta con capacitar a los profesionales

en competencias para la calidad del cuidado, sino que tienen que implementarse una serie de estrategias que permitan su adecuada aplicación sistemática en el quehacer diario dentro de los servicios de atención.

En síntesis, el estudio evidenció una marcada brecha entre la autopercepción del profesional de salud y la percepción de atención que reciben los usuarios en los consultorios, mientras los colaboradores manifiestan habilidades blandas en un nivel alto, son los usuarios quienes reportan niveles bajos y medios en la calidad del cuidado. Estos hallazgos resaltan la existencia de brechas en la percepción de los sujetos de estudio en cuanto a la interacción en el sector salud.

### **4.3 Limitaciones**

En la investigación se encontraron hallazgos que probablemente no ayudaron positivamente para la obtención de los resultados, cuyas limitantes fue la cultura de los pacientes, muchos de ellos no colaboraron con veracidad, quizá por el temor al que dirá el profesional de salud.

Otros de los limitantes fue el tiempo, la mayoría de los pacientes querían terminar rápido el llenado del cuestionario para poder ser atendidos según el turno dado por los servicios de salud. Al igual que el profesional de salud, el tiempo fue una limitante por la demanda de los pacientes.

## V. CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general se determinó que no existe evidencia científica y estadística en el estudio que permita correlacionar las variables de habilidades blandas con la calidad del cuidado ( $r=0,75$ ;  $p=0,577$ ), ya que los datos permiten rechazar la hipótesis de estudio y reconocer que son otros los factores vinculantes.
2. En cuanto al nivel de habilidades blandas es predominantemente alto (90%), lo que refleja que los colaboradores se perciben con capacidades elevadas en proactividad, trabajo bajo presión, responsabilidad social y personal, trabajo en equipo, y comunicación.
3. En cuanto a los niveles de calidad del cuidado, solo 14,5% de los usuarios calificó el nivel alto, en cuanto a las dimensiones de esta variable solo educación al paciente obtuvo nivel alto en el 91,5%.
4. Se identificaron diferencias estadísticas notorias las dimensiones de habilidades blandas y calidad del cuidado donde existe un intervalo entre -0,005 y 0,140 lo cual corresponde a correlaciones muy débiles o nulas. Esto concluye que el personal menciona poseer niveles altos de habilidades blandas pero los usuarios no experimentan una calidad en el cuidado que sea equivalente lo que manifiestan.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al puesto de salud Gerardo González Villegas la implementación de mecanismos de retroalimentación con los usuarios, como buzón de sugerencias, o encuestas de satisfacción a fin de identificar de manera oportuna situaciones concretas de mejora desde la óptica de los usuarios y retroalimentar al equipo sanitario, asimismo, implementar acompañamiento y supervisión interna.
2. A DIRESA Tumbes se inicie programas de capacitación continua en habilidades blandas con orientación a fortalecer: empatía, comunicación, asertividad, manejo emocional.
3. A futuros investigadores, desarrollar estudios con diseños longitudinales o experimentales, donde se refleje la efectividad de la implementación de programa en habilidades blandas para fortalecer la calidad del cuidado.

## VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud de calidad [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Naciones Unidas. Los cuidados en América Latina y el Caribe [Internet]. 2018. Disponible en: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44361/1/S1801102\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44361/1/S1801102_es.pdf)
3. Beltrán M. Calidad del cuidado enfermero en personas con discapacidad en el contexto de america latina. Universidad Técnica de Ambato. el 9 de febrero de 2021;6(3).
4. Alvia W. Percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de Enfermería en un hospital del Ministerio de Salud Pública - Ecuador, 2023. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2024.
5. Campos L, Cuba J, Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Revista Cubana de Enfermería. 2022;38(3):4706.
6. El peruano. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo [Internet]. 2011. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7347/Condiciones\\_CuevaZambrano\\_Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7347/Condiciones_CuevaZambrano_Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
7. Perez F. Factores determinantes de la mala atención médica. The Lancet [Internet]. 2019; Disponible en: <https://informacionfiabledesalud.com/factores-determinantes-la-mala-atencion-medica/>
8. Tafur J, Cayaca M. Habilidades blandas en la gestión del talento humano. Propuesta de un plan de mejoras en el Seguro Social de Salud del Perú. Referencia Pedagógica. enero de 2024;12(1):74–85.

9. Arroyo R. Habilidades Gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud. Tercera Edición. Bogotá: ECOE; 2023.
10. Carbajal F. Emprender Conectados. Primera edición. Vol. I. Argentina: AbraPalabra; 2019.
11. Aranaz J, Aibar C, Vitaller J, Mira J. Gestión Sanitaria: Calidad y seguridad de los pacientes. Fundación MAFRE; 2008.
12. Ariza C, Daza R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. Primera edición. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad JAVERIANA; 2008.
13. Escamilla R, Segovia A, Blanco M, Mendoza J. Las habilidades blandas y el servicio al cliente en tiempos del COVID- 19. Daena: International Journal of Good Conscience [Internet]. septiembre de 2021;16(2):1–23. Disponible en: <https://orcid.org/>
14. Urbina M. Habilidades blandas en las Ciencias de la Salud. REV HISP CIENC SALUD. 2019;5(4).
15. Gómez M. Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. UAEH [Internet]. 2019;11. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/divulgare/issue/archive>
16. Lozano M, Lozano E, Ortega M. Habilidades blandas una clave para brindar educación de calidad: Revisión Teórica. Revista Conrado. 2022;18(87):412–20.
17. Guerra S. Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. Psicología Escolar e Educacional. 2019;23.
18. Rodríguez J, Rodríguez R, Fuerte L. Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. Propósitos y Representaciones. 2021;9(1).
19. Caballo VE. Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades-sociales. Séptima. Menéndez P, editor. Vol. I. Closas -Orcoyen, S. L. ; 1993. 54–98 p.
20. Schaffer R. Aspectos cognitivos de la socialización en la edad evolutiva. En: Palmorai A, Ricci P, editores. El desarrollo de la competencia interactiva en la infancia. Buenos Aires: Nueva Visión; 1990. p. 37–48.

21. Bandura A, Walters R. aprendizaje social y desarrollo de la personalidad. Madrid: Alianza; 1974.
22. García B. Socio-emotional, non-cognitive or “soft” skills: approximations to their evaluation. *Revista Digital Universitaria*. el 3 de septiembre de 2018;19(6).
23. Jorna A, Castañeda I, Véliz P. Perception of leading skills by men and women for the health management in Cuba. *Rev Cub Salud Publica* [Internet]. 2016;42(1):70–9. Disponible en: <http://scielo.sld.cu70http://scielo.sld.cu71>
24. Morales L, Salvador R, Mesa N, Veitía I. El desarrollo de habilidades para la vida desde la promoción de salud. *EDUMECENTRO* [Internet]. 2021;13(1):236–51. Disponible en: <https://orcid.org/0000-0002-2856-0283>
25. Fuentes G, Moreno L, Rincón D, Silva M. Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. *Formación universitaria*. agosto de 2021;14(4):49–60.
26. Vásquez L, Tuesta J, Vila D. Habilidades blandas y el impacto de la Covid-19 en la educación superior. *Review of Global Management* [Internet]. 2020;6(1):41–9. Disponible en: <https://orcid.org/0000-0002-1855-7830>
27. Gómez E, Lafuente E, Vaillant Y, Gómez L. The differential impact of self-confidence, reference models and the fear of failure in young entrepreneurs. *Innovar*. el 1 de julio de 2015;25(57):157–70.
28. Doval H. La confianza es necesaria para interactuar con pacientes y con otros médicos. *Rev Argent Cardiol*. junio de 2019;87(4):331–4.
29. Naranjo I, Ricaurte G. La comunicación con los pacientes. *invest educ enferm*. el 11 de marzo de 2006;24(1):94–8.
30. Rodríguez V, Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Enfermería Global*. octubre de 2012;(28):316–22.
31. Navarro Y, Castro M. Modelo de Dorothea Orem aplicado a un grupo comunitario a través del proceso de enfermería. *Enfermería Global*. junio de 2010;(19):1–13.
32. Rojas A. Modelos de gestión por procesos integrados en salud. *Ene*. 2014;8(3):0–0.

33. Orrego S, Ortiz A. Calidad del cuidado de enfermería. *Invest Educ Enferm.* 2001; 19(2):78–83.
34. Torres C, Buitrago M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. *Revista cuidarte.* el 1 de diciembre de 2011;2(1).
35. Torres C. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. *Avances en enfermería.* 2010;XXVIII(2):99–109.
36. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS.* el 30 de junio de 2020;(14):1–9.
37. Torres C, Páez A, Rincón L, Rosas D, Mendoza E. Reproducibilidad del cuestionario: calidad de cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. *Revista CUIDARTE.* el 1 de julio de 2016;7(2):1338.
38. Freitas J, Silva A, Minamisava R, Bezerra A, Sousa M. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. *Rev Lat Am Enfermagem.* junio de 2014;22(3):454–60.
39. Molina M. El modelo de salud colombiano y la calidad del cuidado de enfermería. *Revista Aquichan.* octubre de 2006;6(1):148–55.
40. Morocho A. Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2023.
41. Rosas L, Fuentes M, Ramírez J, López M, Pérez M. La Influencia de las Habilidades Blandas en la Inserción Laboral de Egresados de Ingeniería Industrial del Tecnológico Nacional de México Campus Tierra Blanca. *European Scientific Journal ESJ.* el 18 de julio de 2022;7(1).
42. Dominguez A. Programa de capacitación para la mejora de atención en el servicio de un hospital. Ecuador, 2023. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2023.
43. Espinoza M, Gallegos D. Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. *Espacios [Internet].* el 11 de junio de 2020;41(23). Disponible en: <https://www.revistaespacios.com>

44. Larico L. Habilidades blandas y desempeño laboral en la Unidad de Hemodiálisis ambulatoria, Lima 2022. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2022.
45. Astochado T. Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo Il Gustavo Lanatta Luján -Bagua, 2019. [Chiclayo]: Universidad César Vallejo; 2019.
46. Rodriguez J. Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en una unidad de gestión educativa local de la región Piura. [Chiclayo]: Universidad César Vallejo; 2023.
47. Castillo R. Habilidades blandas predictoras de la calidad del cuidado en personal de enfermería de quirófano de un hospital de Milagro, 2022. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2023.
48. Reto R. Habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2022.
49. Choquehuanga M, Morán B. Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2022.
50. Oyola D. Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT, Tumbes 2022. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2023.
51. Sánchez T. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud "Aguas Verdes", Tumbes, 2021. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2022.
52. Morocho A. Propiedades Psicométricas de la Escala de Habilidades Blandas en Personal Administrativo de la UGEL AYABACA [Internet] [Tesis de pregrado]. [Piura]: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10665/morocho\\_va.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10665/morocho_va.pdf?sequence=1)
53. Ortega R. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería según la opinión del paciente y la enfermera [Internet] [tesis de posgrado]. Universidad Autónoma de nuevo león; 2004. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/1562/1/1020149991.PDF>

54. Carhuanchu I, Nolazco F, Sicheri L, Guerrero M, Casana K. Metodología para la investigación holística [Internet]. Uíde. Guayaquil; 2019. 120 p. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
55. Hernández R, Mendoza C. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta [Internet]. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill; 2018. 387–410 p. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf>
56. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis [Internet]. 2018. Disponible en: [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
57. Palella S, Martins F. Metodología de la Investigación Cuantitativa. 2006; Disponible en: <http://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>
58. Lozano E. Definición de la Población de Estudio [Internet]. 2017. Disponible en: <http://vocacionxestadistica.blogspot.com/2017/04/deficinicion-de-la-poblacion-de-estudio.html>
59. López P. Población Muestra Y Muestreo [Sitio Web]. 2004.
60. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International Journal of Morphology [Internet]. marzo de 2017;35(1):227–32. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
61. Castro J, Fitipaldo J. La Encuesta como Técnica de Investigación, Validez y Confiabilidad [Internet]. Universidad de la Empresa. 2020. Disponible en: <https://ude.edu.uy/la-encuesta-como-tecnica-de-investigacion-validez-y-confiabilidad/>
62. Aigner M. El Cuestionario. La Sociología En Sus Escenarios. 2009; Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/1696>
63. Gobierno del Perú. Formalizan aprobación del “Código Nacional de Integridad Científica”. RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N° 028-2024-CO. 2024.

64. Orrego S, Ortiz A. Calidad del cuidado de enfermería. Invest Educ Enferm. 2001; 19(2):78–83.

# Anexos

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

Problemática	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis	Instrumento	Metodología	Población
¿Existe relación entre las habilidades blandas y calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023?	Determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los niveles de habilidades blandas de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.</li> <li>2. Identificar los niveles de calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.</li> <li>3. Establecer la relación entre las dimensiones: proactividad, trabajo bajo presión, responsabilidad social y personal, trabajo en equipo y comunicación de la variable habilidades blandas y la variable calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.</li> </ol>	<p>H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre las habilidades blandas y la calidad del cuidado de los trabajadores de asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre las habilidades blandas y la calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023</p>	<p>Cuestionario de habilidades blandas de Morocho<sup>52</sup></p> <p>Cuestionario de calidad del cuidado de Vallejo<sup>(53)</sup></p>	<p><b>Tipo</b> Básica</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño</b> No experimental de corte transversal</p>	La muestra del presente estudio estuvo conformada por 58 trabajadores de salud y 800 pacientes del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

**Anexo 2**  
*Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Habilidades blandas	Conjunto de habilidades psicossociales, emocionales y analíticas que son necesarias para la interacción efectiva entre individuos, por lo cual las clasifica entre tres tipos de habilidades; habilidades interpersonales, habilidades cognitivas, habilidades para el control emocional, que en conjunto conforman las habilidades blandas <sup>17</sup> .	Para medir los niveles de habilidades blandas, se utilizó el cuestionario de habilidades blandas de Morocho <sup>52</sup> el cual está compuesto por 5 dimensiones.	Proactividad	Dinamismo personal Confianza en sí mismo Perseverancia Control de emociones.	1 - 6	Escala de Likert del 1 al 5
			Trabajo bajo presión	Buena actitud Tolerancia Toma de decisiones Identificación con la institución	7 - 13	
			Responsabilidad social y personal	Compromiso individual Compromiso social. Liderazgos	14 - 18	
			Trabajo en equipo	individuales Trabajo cooperativo Compromiso Fluidez	19 - 26	
			Comunicación	Coherencia Atención	27 - 30	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad del cuidado	una valoración arraigada a la satisfacción percibida por el paciente, tiene un eje central en la interacción activa y efectiva utilizando mecanismos que indiquen un plan de trabajado fundamental para los cuidados que se presten y hacia su bienestar, se debe tener en cuenta que para brindar calidad de cuidado es importante conservar la cultura del paciente, sus creencias y costumbres, con la finalidad de forjar un vínculo <sup>(64)</sup>	Para medir los niveles de calidad del cuidado, se utilizó una adaptación del cuestionario de Calidad del cuidado de Vallejo <sup>(53)</sup> el cual está compuesto por 3 dimensiones.	Cuidado técnico profesional  Confianza  Educación al paciente	Destreza  Interacción  Enseñanza	1, 2 , 3, 4, 5, 6 y 7  8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18  19, 20, 21 y 22	Escala de Likert 1 al 5

**Anexo 3**  
*Declaratoria de Originalidad*

Yo, Cinthia Elizabeth Guerrero Troncos con DNI N° 46997777, estudiante de la Escuela de Postgrado en la Maestría de Gerencia en los Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Tumbes con la tesis titulada: **Habilidades blandas y calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023**. Declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis de investigación es de mi autoría.
2. He respetado las normas VANCOUVER, para las citas y referencias consultadas. Por tanto, el proyecto no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido publicada en ningún repositorio para obtener algún grado profesional.
4. Los datos que se presentan en los resultados de esta investigación son reales, no fueron adulterados, ni copiados, ni duplicados y por consiguiente se presentan en el informe final de la tesis.

De no cumplir con el juramento, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes 21 de mayo del 2023



Cinthia Elizabeth Guerrero Troncos

DNI: 46997777

**Anexo 4**  
*Constancia de originalidad*

Yo, Cinthia Elizabeth Guerrero Troncos con DNI N° 46997777, estudiante de la Escuela de Postgrado en la Maestría de Gerencia en los Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Tumbes con la tesis titulada: **Habilidades blandas y calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.**

Declaro bajo juramento lo siguiente:

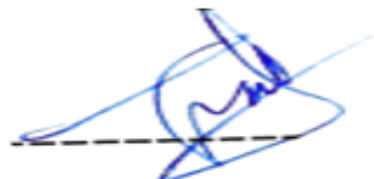
1. Este informe de tesis es de autoría, por tanto, es producto de mi trabajo con el apoyo permitido de terceros en cuanto a su orientación y concepción.
2. He respetado las normas Vancouver, para las citas y referencias consultadas y con propósitos exclusivos de ilustración o comparación. Dicho esto, el informe de tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente
3. Este informe de tesis no ha sido publicado en ningún repositorio para obtener algún grado profesional
4. Declaro, finalmente, que la redacción de este informe de tesis es producto de mi trabajo bajo la dirección de mi asesora de tesis, en cuanto a la concepción y al estilo de la presentación o la expresión escrita.

De no cumplir el juramento, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndose a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes 21 de mayo del 2023



Estudiante de Postgrado:  
Cinthia Elizabeth Guerrero Troncos  
DNI: 46997777



Asesor de informe de tesis:  
José Miguel Silva Rodríguez  
(ORCID: 0000000296290131)

## Anexo 3

### *Cuestionario de Habilidades blandas de los trabajadores asistenciales*

Estimado (a) trabajador del centro de salud Gerardo Gonzales Villegas: me encuentro desarrollando un proyecto de investigación, el mismo que consiste en una encuesta con el propósito de determinar la **relación entre las Habilidades blandas y calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023**. Recuerde responder con sinceridad y objetividad porque sus respuestas serán de estricta reserva.

A continuación. Toda la información brindada será absolutamente confidencial y anónima. Los datos serán usados únicamente para fines de la investigación.

#### **INDICACIONES:**

1. No escriba su nombre en ninguna parte del cuestionario.
2. Marque la alternativa que cree que sea correcta que refleje más la forma de pensar y tus conocimientos previos.
3. Por favor, no deje ninguna pregunta sin contestar.

#### **I. DATOS GENERALES**

1. **Edad:** \_\_\_\_\_

2. **Genero**

Femenino ( )                      Masculino ( )

3. **Grado de instrucción**

Secundario ( )                      Técnico ( )                      Superior ( )

4. **Turno asignado**

Matutino ( )                      Vespertino ( )                      Nocturno ( )

5. **Estado civil**

Soltero ( )                      Casado ( )                      Viudo ( )

6. **Antigüedad laboral:** \_\_\_\_\_

## HABILIDADES BLANDAS

<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

<b>Ítems</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
1. Asumo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.					
2. Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr mis objetivos.					
3. Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos.					
4. Termino el trabajo, aunque sea difícil.					
5. Soy perseverante en el trabajo que se me encarga.					
6. Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo.					
7. Disfruto siendo parte de un grupo.					
8. Estoy siempre dispuesto a trabajar con los demás, aunque no siempre tengamos las mismas opiniones.					
9. Constantemente tengo una buena actitud					
10. Controlo situaciones de estrés en el trabajo					
11. Soy una persona que respeta las opiniones de los demás					
12. Si algo sale mal busco una solución y evito enojarme					
13. soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva					
14. Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo.					
15. Me siento orgulloso de trabajar en la organización en la cual trabajo.					
16. Cuando me equivoco asumo responsabilidad y no culpo a nadie mas					
17. Promuevo y apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros de trabajo.					
18. Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la empresa donde trabajo.					
19. Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto.					
20. Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo.					
21. Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie.					
22. Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío.					
23. Sólo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo.					
24. Estoy comprometido con el desarrollo de la organización.					
25. Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda.					
26. Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta.					
27. me siento nervioso cuando hablo ante personas extrañas					
28. Expreso de manera correcta lo que necesito.					
29. siempre estoy atento ante una comunicación					
30. Sé cuándo es mejor guardar silencio					

## Anexo 6

### *Cuestionario de Calidad del cuidado a los pacientes*

Estimado (a) paciente del centro de salud Gerardo Gonzales Villegas: me encuentro desarrollando un proyecto de investigación, el mismo que consiste en una encuesta con el propósito de determinar la **relación entre las Habilidades blandas y calidad del cuidado de los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023**. Recuerde responder con sinceridad y objetividad porque sus respuestas serán de estricta reserva.

A continuación. Toda la información brindada será absolutamente confidencial y anónima. Los datos serán usados únicamente para fines de la investigación.

#### **INDICACIONES:**

4. No escriba su nombre en ninguna parte del cuestionario.
5. Marque la alternativa que cree que sea correcta que refleje más la forma de pensar y tus conocimientos previos.
6. Por favor, no deje ninguna pregunta sin contestar.

#### **II. DATOS GENERALES**

7. Edad: \_\_\_\_\_

#### **8. Genero**

Femenino ( )                      Masculino ( )

#### **9. Grado de instrucción**

Primaria ( )    Secundario ( )                      Técnico ( )                      Superior ( )

#### **10. Estado civil**

Soltero ( )                      Casado ( )                      Viudo ( )

#### **11. Cuenta con seguro social**

SIS ( )                      Es salud ( )                      Otro ( )

### III. CALIDAD DEL CUIDADO

<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
1. El trabajador de salud me explica cómo llevar a cabo las indicaciones médicas en el servicio.					
2. El trabajador de salud es desorganizado en su trabajo, por lo que se altera.					
3. El trabajador de salud que me cuida me ha brindado buenos consejos.					
4. El trabajador de salud que me brinda cuidado, conoce realmente de lo que habla en relación a mi cuidado.					
5. El trabajador de salud es muy lento para atenderme.					
6. El trabajador de salud es inseguro al efectuar su trabajo.					
7. El trabajador de salud muestra destreza al asistir en los procedimientos que se me han realizado.					
8. El trabajador de salud debería ser más amable.					
9. El trabajador de salud es agradable cuando me cuida.					
10. Me siento con confianza para hacerle preguntas al trabajador de salud					
11. El trabajador de salud debería ser más atento de lo que es.					
12. El trabajador de salud es capaz de comprender como me siento.					
13. Cuando siento la necesidad de conversar sobre mis problemas puedo acudir al trabajador de salud					
14. El trabajador de salud esta tan ocupado en trabajo de escritorio que no tiene de conversar conmigo.					
15. El trabajador de salud es comprensivo al escuchar mis problemas.					
16. El trabajador de salud tiene paciencia para atender a los pacientes.					
17. El trabajador de salud me habla con menosprecio.					
18. Conversar con el trabajador de salud me hace sentir mejor.					
19. El trabajador de salud me explica todo en un lenguaje sencillo y fácil de entender.					
20. El trabajador de salud me explica acerca de los exámenes que me van a realizar.					
21. El trabajador de salud me da instrucciones con oportunidad.					
22. El trabajador de salud me da explicaciones suficientes del porque se me indican los exámenes.					

## Anexo 4

### *Confiabilidad del instrumento habilidades blandas*

Tabla 5. Confiabilidad del cuestionario de habilidades blandas

	Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>Habilidades blandas</b>	0.739	30
Proactividad	0.760	6
Trabajo bajo presión	0.775	7
Responsabilidad social y personal	0.793	5
Trabajo en equipo	0.341	8
Comunicación	0.336	4

En la tabla 4, se puede observar que el valor de confiabilidad general del instrumento es fue de 0.739, lo cual permite usar el instrumento para la presente investigación, esto indica valores de confiabilidad en nivel alto.

## Anexo 5

### *Validez inter-test del instrumento habilidades blandas*

**Tabla 6.** Validez Intertest de habilidades blandas

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
HB1	94.5000	335.947	0.473	0.728
HB2	93.7000	328.747	0.747	0.720
HB3	93.7000	339.063	0.362	0.731
HB4	93.3000	343.063	0.604	0.732
HB5	93.5000	339.632	0.593	0.729
HB6	95.6500	357.713	-0.250	0.745
HB7	94.2500	353.566	-0.036	0.743
HB8	93.5500	335.839	0.602	0.727
HB9	93.5500	334.892	0.637	0.726
HB10	93.8500	328.976	0.637	0.721
HB11	93.5000	337.211	0.553	0.728
HB12	93.7500	334.618	0.564	0.726
HB13	94.1500	344.029	0.369	0.733
HB14	93.9000	337.568	0.709	0.727
HB15	93.5500	350.366	0.134	0.738
HB16	93.6500	340.766	0.358	0.732
HB17	93.9000	328.095	0.768	0.720
HB18	93.8000	326.274	0.794	0.718
HB19	93.6500	332.766	0.723	0.724
HB20	93.4500	339.524	0.604	0.729
HB21	93.9000	334.200	0.677	0.725
HB22	93.7500	337.776	0.553	0.728
HB23	91.6000	188.884	0.326	0.937
HB24	94.1000	335.674	0.610	0.726
HB25	93.8500	338.345	0.505	0.729
HB26	94.1000	331.884	0.686	0.723
HB27	95.1500	339.924	0.400	0.731
HB28	93.8500	342.766	0.253	0.734
HB29	93.8000	333.011	0.682	0.724
HB30	93.5000	339.526	0.522	0.730

## Anexo 6

### *Confiabilidad del instrumento calidad del cuidado*

**Tabla 7.** Confiabilidad del cuestionario de calidad del cuidado

	Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>Calidad del cuidado</b>	0.952	22
Cuidado técnico profesional	0.859	7
Confianza	0.758	11
Educación al paciente	0.694	4

En la tabla 6 se logró identificar el valor de confiabilidad mediante Alpha de Cronbach, este valor fue de 0.952 lo cual lo ubica en un nivel muy alto de confiabilidad, valores que refirman la pertinencia de uso del instrumento,

## Anexo 7

### *Validez inter-test del instrumento calidad del cuidado*

**Table 8.** Validez intertest de calidad del cuidado

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CC1	94.5000	238.263	0.127	0.956
CC2	94.0000	225.895	0.743	0.950
CC3	93.9500	228.682	0.699	0.950
CC4	93.9500	225.734	0.849	0.949
CC5	93.9000	233.358	0.677	0.951
CC6	93.8000	231.642	0.602	0.951
CC7	93.9000	232.516	0.737	0.951
CC8	93.9000	232.832	0.501	0.952
CC9	94.1500	238.134	0.222	0.954
CC10	94.0500	236.050	0.446	0.952
CC11	94.5000	238.474	0.173	0.954
CC12	94.3000	232.958	0.397	0.953
CC13	93.9500	225.734	0.849	0.949
CC14	94.7500	216.724	0.792	0.949
CC15	94.6000	218.674	0.777	0.949
CC16	94.0000	222.947	0.879	0.948
CC17	94.4000	233.095	0.410	0.952
CC18	94.4500	223.945	0.587	0.951
CC19	94.5000	211.842	0.888	0.948
CC20	94.4500	215.734	0.867	0.948
CC21	95.0000	226.000	0.546	0.952
CC22	94.3500	218.976	0.818	0.949

## Anexo 10

### Validez de cuestionario calidad del cuidado Jurado N°1

#### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de calidad del cuidado

**Objetivo:** Evaluar la variable calidad del cuidado

**Dirigido:** A los pacientes del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

**Apellido y nombres del experto:** García Ortiz Judith Margot

**Grado académico y especialidad del validador:** Magister

**Documento de identidad:** N° 00241265

**Recomendaciones:**

**Juicio de aplicabilidad del instrumento:**

APLICABLE	APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR	NO APLICABLE
X		

Tumbes, 10 de setiembre del 2023

  
Judith M. García Ortiz  
C.I. 97525580  
CEP. 35912

Firma del Experto

Especialidad

## Anexo 11

### Validez de cuestionario calidad del cuidado Jurado N°2

#### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de calidad del cuidado

**Objetivo:** Evaluar la variable calidad del cuidado

**Dirigido:** A los pacientes del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

**Apellido y nombres del experto:** Claudia Martha Mendoza Carrasco

**Grado académico y especialidad del validador:** Magister

**Documento de identidad:** N° 42204242

**Recomendaciones:**

**Juicio de aplicabilidad del instrumento:**

APLICABLE	APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR	NO APLICABLE
X		

Tumbes, 10 de setiembre del 2023

  
Mg. Claudia M. Mendoza Carrasco  
ENFERMERA  
Reg. 001465 CEP 03201

**Firma del Experto**

**Especialidad**

## Anexo 12

### Validez de cuestionario calidad del cuidado Jurado N°3

#### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de calidad del cuidado

**Objetivo:** Evaluar la variable calidad del cuidado

**Dirigido:** A los pacientes del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

**Apellido y nombres del experto:** López Cespedes Jennifer Soledad.

**Grado académico y especialidad del validador:** Magister

**Documento de identidad:** N° 42331714

**Recomendaciones:**

**Juicio de aplicabilidad del instrumento:**

APLICABLE	APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR	NO APLICABLE
X		

Tumbes, 10 de setiembre del 2023



Mg. Ent. Jennifer López Cespedes  
CEP. 50478

**Firma del Experto**

**Especialidad**

## Anexo 13

### Validez de cuestionario calidad del cuidado Jurado N°4

#### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de calidad del cuidado

**Objetivo:** Evaluar la variable calidad del cuidado

**Dirigido:** A los pacientes del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

**Apellido y nombres del experto:** Arellano Cordova Vanessa

**Grado académico y especialidad del validador:** Doctor

**Documento de identidad:** N° 43484703

**Recomendaciones:**

**Juicio de aplicabilidad del instrumento:**

APLICABLE	APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR	NO APLICABLE
X		

Tumbes, 10 de setiembre del 2023

  
Dra. Exp. Vanessa Arellano Córdoba  
Esp. Salud Pública y Comunitaria  
CEP. N° 52147

**Firma del Experto**

**Especialidad**

## Anexo 14

### Validez de cuestionario habilidades blandas Jurado N°1

#### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de Habilidades blandas

**Objetivo:** Evaluar la variable Habilidades blandas

**Dirigido:** A los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

**Apellido y nombres del experto:** Claudia Martha Mendoza Carrasco

**Grado académico y especialidad del validador:** Magister

**Documento de identidad:** N° 42204242

**Recomendaciones:**

**Juicio de aplicabilidad del instrumento:**

APLICABLE	APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR	NO APLICABLE
X		

Tumbes, 10 de setiembre del 2023

  
Mg. Claudia M. Mendoza Carrasco  
ENFERMERA  
Reg. 001465 CEP 03207

**Firma del Experto**

**Especialidad**

FICHA DE EVALUACIÓN: HABILIDADES BLANDAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					Observaciones
		0	5	10	15	20	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	10	15	20	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado																										98
2. Objetividad	Expresa conductas observables																										98
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																										99
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																										99
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																										100
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																										99
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																										98
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																										99
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																										99

INSTRUCCIONES: EL EXPERTO EVALUADOR deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.

Promedio: 99  
Mg/ Grado académico / Profesión:  
DNI: 42204242  
Teléfono: 93774550  
Email: Claudio.mezcos@netmail.com

*Claudio Mezcos*  
Mg. Claudio M. Mezcos Carrara  
ENFERMERA  
C.R. Reg. 001465 CEP 63207

## Anexo 15

### Validez de cuestionario habilidades blandas Jurado N°2

#### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de Habilidades blandas

**Objetivo:** Evaluar la variable Habilidades blandas

**Dirigido:** A los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

**Apellido y nombres del experto:** Arellano Cordova Vanessa

**Grado académico y especialidad del validador:** Doctor

**Documento de identidad:** N° 43484703

**Recomendaciones:**

**Juicio de aplicabilidad del instrumento:**

APLICABLE	APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR	NO APLICABLE
X		

Tumbes, 10 de setiembre del 2023

  
Dra. Ed. Vanessa Arellano Córdova  
Esp. Salud Pública y Comunitaria  
CEP. N° 52147

**Firma del Experto**

**Especialidad**

FICHA DE EVALUACIÓN: HABILIDADES BLANDAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	99					
2. Objetividad	Expresa conductas observables																					100					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																					99					
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																					98					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																					99					
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																					99					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					100					
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																					100					
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																					99					

INSTRUCCIONES: EL EXPERTO EVALUADOR deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.

Promedio: 99  
 Mg/ Grado académico /Profesión: Doctor  
 DNI: 43484703  
 Teléfono: 972 862200  
 Email: vanessa\_grognoro16@hotmail.com

Firma:   
 Dra. Eul. Vanessa Arellano Córdoba  
 Exp. Salud Pública y Comunitaria  
 SEP 27/52147

## Anexo 16

### Validez de cuestionario habilidades blandas Jurado N°3

#### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de Habilidades blandas

**Objetivo:** Evaluar la variable Habilidades blandas

**Dirigido:** A los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

**Apellido y nombres del experto:** López Céspedes Jennifer Soledad.

**Grado académico y especialidad del validador:** Magister

**Documento de identidad:** N° 42331714

**Recomendaciones:**

**Juicio de aplicabilidad del instrumento:**

APLICABLE	APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR	NO APLICABLE
X		

Tumbes, 10 de setiembre del 2023

  
-----  
Mg. Enit. Jennifer López Céspedes  
CEP. 50478


**Firma del Experto**

**Especialidad**

FICHA DE EVALUACIÓN: HABILIDADES BLANDAS

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Buena		Muy Buena		Excelente		Observaciones											
		0 - 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100	0 - 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100												
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	15	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
	Está formulado con el lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad																						99	
2. Objetividad	Expresa conductas observables																						100
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																						100
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																						99
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																						99
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																						98
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																						99
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																						100
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																						99

INSTRUCCIONES: EL EXPERTO EVALUADOR deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.

Promedio: 99  
 Mg/ Grado académico /Profesión: Mg. Jennifer S. López Cepeda  
 DNI: 4733714  
 Teléfono: 956001904  
 Email: jennif\_s@cece.edu.ec  
 Firma: 



## Anexo 17

### Validez de cuestionario habilidades blandas Jurado N°4

#### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de Habilidades blandas

**Objetivo:** Evaluar la variable Habilidades blandas

**Dirigido:** A los trabajadores asistenciales del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, 2023.

**Apellido y nombres del experto:** García Ortiz Judith Margot

**Grado académico y especialidad del validador:** Magister

**Documento de identidad:** N° 00241265

**Recomendaciones:**

**Juicio de aplicabilidad del instrumento:**

APLICABLE	APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR	NO APLICABLE
X		

Tumbes, 10 de setiembre del 2023

  
-----  
Judith M. García Ortiz  
C. U. 2023.10.10  
CEP. 35992

**Firma del Experto**  
**Especialidad**

