



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Habilidades blandas y clima organizacional en usuarios internos
de un centro de salud de Durán, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Diaz Gines Karen Lissett (orcid.org/0000-0002-1234-1852)

ASESOR:

Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel (orcid.org/0000-0002-0247-872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi hermana Ana que siempre ha estado ahí para mí, en los buenos y malos momentos. Por alentarme, apoyarme y enseñarme que soy una gran persona y que con esfuerzo puedo lograr lo que me proponga.

Agradecimiento

Agradezco a Jehová por bendecirme y darme el privilegio de cumplir esta meta. A mi familia que estuvieron para escucharme, aconsejarme y en muchas ocasiones guiarme. A mi tutor por su tiempo, consejos, paciencia y profesionalismo. A mis compañeros que en algún momento supieron ayudarme en el transcurso de esta meta. Por último, pero no menos importante, quiero agradecerme, por creer en mí y lograr este duro trabajo, por el esfuerzo en los días en los que no hubo descanso y por no haberme rendido.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1. Trabajadores – usuarios internos del centro de salud en Durán	21
Tabla 2. Prueba de normalidad de Habilidades blandas y Clima Organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Durán, 2022	25
Tabla 3. Prueba de Rho Spearman entre Habilidades blandas y Clima Organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Durán, 2022	26
Tabla 4. Prueba de Rho Spearman entre la dimensión de liderazgo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.	26
Tabla 5. Prueba de Rho Spearman entre la dimensión de Resolución de conflictos y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.	27
Tabla 6. Prueba de Rho Spearman entre la dimensión de Empatía y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.	28
Tabla 7. Prueba de Rho Spearman entre la dimensión de Trabajo en equipo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.....	29
Tabla 8. Prueba de Rho Spearman entre la dimensión de Comunicación asertiva y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.....	30

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama del diseño correlacional en la investigación.....	18
Figura 2. Niveles de Habilidades blandas en usuarios internos de un centro de salud de Duran.	31
Figura 3. Niveles de Clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.	32

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran, 2022. Con este fin, el estudio recurrió a una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional, aplicando un muestreo censal en donde se encuestó a 46 trabajadores de este centro, de los cuales 20 laboraban en consulta externa y 26 en el área de emergencias. Como técnica para recolectar los datos se utilizó la encuesta, aplicando la Escala de Habilidades Blandas (20 ítems) adaptada de Guerrero (2022), y la Escala de Clima Organizacional (23 ítems) adaptada de Uribe (2015), demostrando ambos instrumentos ser válidos con un índice de Aiken= 1, y una confiabilidad excelente con un Omega Mc Donald (ω) > 0.90. Los resultados demostraron que el nivel de habilidades blandas del director se percibe, en su mayoría, como medio (54.35%), al igual que el clima organizacional (65.22%); mientras que el nivel de correlación entre las variables fue trivial, según un Coeficiente de Spearman= .083, además de arrojar un p-valor= $\geq \alpha$ (0.05), aceptando así la hipótesis nula, lo que permitió concluir que no existe relación directa ni significativa entre las habilidades blandas y el clima organizacional del centro de salud en Durán.

Palabras clave: Habilidades blandas, clima organizacional, usuario interno, centro de salud.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between soft skills and the organizational climate in internal users of a health center in Duran, 2022. To this end, the study used a quantitative approach methodology, non-experimental, cross-sectional and correlational design. , applying a census sampling where 46 workers from this center were surveyed, of which 20 worked in outpatient clinics and 26 in the emergency area. As a technique to collect the data, the survey was used, applying the Soft Skills Scale (20 items) adapted from Guerrero (2022), and the Organizational Climate Scale (23 items) adapted from Uribe (2015), proving both instruments to be valid with an Aiken index= 1, and excellent reliability with an Omega McDonald (ω) > 0.90. The results showed that the level of soft skills of the director is perceived, for the most part, as medium (54.35%), as is the organizational climate (65.22%); while the level of correlation between the variables was trivial, according to a Spearman coefficient= .083, in addition to yielding a p-value= .582 \geq α (0.05), thus accepting the null hypothesis, which allowed us to conclude that there is no direct or significant relationship between soft skills and the organizational climate of the health center in Durán.

Keywords: Soft skills, organizational climate, internal user, health center.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2019) indicó que un clima positivo en el trabajo, tendrá un impacto favorable en la calidad del empleo, contribuyendo al bienestar de los trabajadores y al desarrollo eficiente de sus operaciones. Sin embargo, existen trabajadores en el sector sanitario expuestos a condiciones que afectan su desempeño, siendo el caso de Estados Unidos en donde el 79% de los médicos reportaron desgaste profesional antes de la pandemia de COVID-19 y, tras la pandemia, este índice pasó al 93% con personal agotado emocional y físicamente, sin recibir apoyo emocional suficiente, y estar expuestos a una elevada carga laboral que deteriora el clima organizacional percibido (National Institute for Occupational Safety and Health, 2022). Para corregir este problema, Suan (2022) señaló que hay instituciones invirtiendo en el desarrollo de habilidades blandas de sus gerentes, al demostrar que existe relación entre estas habilidades y el clima organizacional.

En América Latina y el Caribe, los trabajadores han tenido que afrontar disminuciones salariales, mayor estrés en el ejercicio de sus funciones, sobrecarga laboral, inestabilidad laboral, y otras situaciones que han afectado la calidad del empleo y, por ende, deterioran el clima organizacional percibido (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2021). Según la Organización de Naciones Unidas [ONU] (2022), entre el 15% al 22% del personal sanitario de la región presentaron signos de depresión, estrés, depresión y ansiedad, acompañada de un mayor desgaste físico y mental, con malestar psicológico y pensamientos suicidas, que demostró la importancia de acciones que mejoren su clima organizacional. Para Galicia et al. (2017), la mejora en el clima organizacional, puede contribuir al buen desempeño de las instituciones, permitiendo el alcance de las metas y objetivos trazados.

En Ecuador, el Estado ha venido trabajando para mejorar el clima organizacional en entidades estatales desde el año 2013, desarrollando acciones a partir de los resultados de una encuesta anual a servidores públicos, en donde se demostró que al año 2019 el clima percibido se valoró en 72% y al año 2020 pasó a 74%, último análisis presentado (Ministerio del Trabajo en Ecuador, 2022). Si bien, el clima organizacional registró una leve mejoría en las instituciones del Estado al año 2020, no se puede obviar que la pandemia puso

a prueba a las entidades del sector sanitario, dejando en evidencia una serie de limitaciones que afectaron su capacidad para atender pacientes y deterioraron el clima organizacional, tales como insumos insuficientes, sobrecarga laboral, alta rotación de personal, mayor estrés, entre otras (Morán, 2020; y Oñate, 2022).

En tal sentido, en la revisión de la evidencia teórica y empírica del objeto de estudio, Bernal et al. (2015) sostienen que un clima organizacional deteriorado puede traer consigo una serie de consecuencias, principalmente la entrega de un servicio insatisfactorio a los pacientes que acuden para ser atendidos en instituciones del sector sanitario. En respuesta a aquello, lograr un clima organizacional positivo es posible, si los gerentes o directores de una entidad ponen en práctica correctamente sus habilidades blandas, entre ellas el liderazgo, saber escuchar a su personal, mediar conflictos y negociar (Leal, 2020). Contrario a esto, al realizar una revisión del estado del arte sobre el tema, se evidenció que no existen estudios que evalúan las habilidades blandas de los directores de instituciones sanitarias y su relación con el clima organizacional.

Como enfoque en el tema, se observa que dentro de un centro de salud de Durán existe un deterioro del clima organizacional percibido por los usuarios internos o trabajadores, demostrando su director técnico habilidades blandas poco efectivas al momento de propiciar un ambiente de trabajo de calidad, con un liderazgo que guíe a los usuarios internos hacia su máximo desempeño.

Ante la situación descrita, la formulación del problema para la presente investigación corresponde a ¿qué relación existe entre las habilidades blandas y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Durán, 2022?, planteando las siguientes preguntas específicas: ¿qué relación existe entre la habilidad de liderazgo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Durán?; ¿qué relación existe entre la habilidad de resolución de conflictos y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Durán?; ¿qué relación existe entre la habilidad de empatía y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Durán?; ¿qué relación existe entre la habilidad de trabajo en equipo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Durán?; ¿qué

relación existe entre la habilidad de comunicación asertiva y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran?

En lo referido a la justificación teórica, la investigación aportará nuevo conocimiento acerca del tema, considerando que existe evidencia teórica escasa que aborde la relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional de instituciones del sector sanitario, lo cual se demuestra con la revisión del estado del arte. Esta investigación también resulta conveniente, ante el problema que representa un deterioro en el clima organizacional de las instituciones, trayendo consecuencias negativas en el desempeño de los trabajadores y un deterioro en el servicio que entregan al público (Berberoglu, 2018).

Lo expuesto, respalda la utilidad práctica de la investigación, que permitirá medir habilidades blandas y el clima organizacional percibido por los usuarios internos, ayudando a identificar las debilidades que existen en torno a ambas variables, con la finalidad de obtener información empírica que aporte a la toma de decisiones en un centro de salud de Durán. Adicional a esto, el estudio también mantiene una justificación metodológica, al presentar instrumentos para la medición de las habilidades blandas y el clima organizacional en instituciones sanitarias, sirviendo de referencia para futuras investigaciones.

Ante este panorama, se establece como objetivo general: determinar la relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran, 2022, planteando los siguientes objetivos específicos: determinar la relación entre las habilidades de liderazgo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran; determinar la relación entre las habilidades de resolución de conflictos y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran; determinar la relación entre las habilidades de empatía y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran; determinar la relación entre las habilidades de trabajo en equipo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran; determinar la relación entre las habilidades de comunicación asertiva y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

En cuanto a la hipótesis general de la investigación, se determina que:

H_i = Existe relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran, 2022.

H_0 = No existe relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran, 2022.

Las hipótesis específicas son:

H_{i1} : Existe relación entre las habilidades de liderazgo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

H_{i2} : Existe relación entre las habilidades de resolución de conflictos y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

H_{i3} : Existe relación entre las habilidades de empatía y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

H_{i4} : Existe relación entre las habilidades de trabajo en equipo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

H_{i5} : Existe relación entre las habilidades de comunicación asertiva y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

II. MARCO TEÓRICO

Se consultaron antecedentes referenciales en un contexto internacional y nacional. Entre los estudios en un contexto internacional, Quispe (2021) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre las habilidades blandas o sociales, y la satisfacción laboral que experimentan profesionales de enfermería en un hospital de Lima (Perú). La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional, tomando como muestra a 108 enfermeras, a quienes se consultó aplicando como instrumento el cuestionario. Los resultados arrojaron que el 56,5% de consultadas calificó las habilidades sociales como regulares, mientras que su satisfacción laboral es percibida como baja, por el 63,9%. La investigación concluyó demostrando que existe una correlación positiva alta entre las variables, según un coeficiente Rho de Spearman= 0,771, además de demostrar que dicha relación fue significativa con un p-valor= 0,00<0,05.

Arrascue (2021) evaluó cómo las habilidades gerenciales influyen en el clima laboral de una institución hospitalaria de Lima (Perú). La metodología fue no experimental, con enfoque cuantitativo, de diseño correlacional y transversal, usando como instrumento el cuestionario dirigido a una muestra de 52 trabajadores de la salud. Los resultados demostraron que el 55,8% de los trabajadores calificó las habilidades gerenciales de sus jefes como adecuadas en un 55,8%, mientras el 83,94% indicó que el clima debe mejorar. La investigación concluyó demostrando que las habilidades gerenciales (Rho de Pearson= 0,424) y las habilidades interpersonales (Rho de Pearson= 0,479) tienen una correlación positiva moderada con el clima organizacional, además de que existe una influencia significativa de estas habilidades en el clima mencionado (p-valor= 0,00).

De igual manera, Romero (2020) analizó la influencia de las habilidades gerenciales en el clima laboral de un hospital de Apurímac (Perú). Se aplicó una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional, tomando como instrumento el cuestionario que se aplicó a una muestra de 84 trabajadores. Los resultados, a partir de la estadística inferencial, demostraron que las habilidades gerenciales y este clima mantienen una correlación positiva moderada, según un Rho de Spearman= 0,673, al igual que

las habilidades blandas con un Rho de Spearman= 0,529. El estudio concluyó que las habilidades gerenciales y las blandas, sí influyen en el clima organizacional, registrando un p-valor= 0,000 para ambos casos.

Asmaa et al. (2019) evaluaron la relación entre los comportamientos de liderazgo y el clima organizacional de enfermeras en un hospital de Zaqaziq (Egipto). La metodología mantuvo un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo y correlacional, seleccionando a una muestra de 384 enfermeras, a quienes se consultó usando como instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que el 83,9% de los consultados mantuvo una percepción positiva del liderazgo, mientras un 81% calificó el clima como positivo. La investigación concluyó demostrando que la correlación entre las variables fue positiva, según con coeficiente de regresión lineal= 0,359, y que la relación entre el liderazgo y el clima organizacional fue significativa, arrojando un p-valor= 0,000<0,05.

En la investigación de Castillo et al. (2019), se evaluó la relación entre el liderazgo y el clima organizacional en trabajadores de la salud en Huaraz (Perú). Como metodología se recurrió a un diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional, dirigiendo dos cuestionarios a una muestra de 88 trabajadores. Los resultados arrojaron que el 50,0% de los consultados calificó el liderazgo directivo como medio, mientras el 68,2% consideró que el clima organizacional debe mejorar. La investigación concluyó demostrando que existe una relación positiva y significativa entre el liderazgo y el clima organizacional, según un coeficiente Rho de Spearman de 0,644 y 0,660 para las dimensiones del liderazgo (transaccional y transformacional), con un p-valor= 0,000<0,05 en ambos casos.

Chanya y Dawruang (2017) plantearon como objetivo investigar la relación y efecto del clima organizacional en la gestión de conflictos, esto en el personal de la salud de un municipio de Kranuan (Tailandia). La metodología fue de diseño descriptivo y transversal, tomando a una muestra de 155 trabajadores a quienes se aplicó como instrumento el cuestionario. Los resultados se centraron en la estadística inferencial, demostrando que existe una correlación positiva de baja a moderada entre las variables, según un coeficiente Rho de Pearson de 0,261 a 0,462 en las dimensiones del clima organizacional y la

variable gestión de conflictos; además de concluir que el clima organizacional influye significativamente en la gestión de conflictos ($p\text{-valor}= 0,001 < 0,05$).

Chanaphol y Sarichpolchai (2017) desarrollaron un estudio con el propósito de explicar la relación y el efecto de las habilidades blandas de liderazgo directivo en el desempeño laboral de una unidad hospitalaria de Khon Kaen (Tailandia). La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional, tomando una muestra de 199 trabajadores a quienes se consultó mediante el instrumento del cuestionario. Los resultados demostraron que, tanto las habilidades blandas como el desempeño laboral, lograron una puntuación alta, con una media de 3,94 y 4,14, respectivamente, en una escala de Likert de 1-5. La investigación concluyó demostrando que existe una relación moderadamente positiva entre estas variables, según una prueba de regresión múltiple= 0,571, y que las habilidades blandas de liderazgo influyen significativamente en el desempeño laboral ($p\text{-valor}= 0,001 < 0,05$).

En un contexto nacional, Guerrero (2022), determinó la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en un hospital de Quito. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo y correlacional, tomando como muestra a 67 trabajadores, recopilando los datos mediante el instrumento del cuestionario. Los resultados arrojaron que, en su mayoría, los consultados calificaron las habilidades blandas y el desempeño laboral como altos, esto en un 87% y 70% respectivamente. Se concluyó verificando que las habilidades blandas y el desempeño laboral tienen una correlación positiva baja, según un coeficiente Rho de Spearman= 0,354, además de rechazar la hipótesis alternativa al arrojar un $p\text{-valor}= 0,060 > 0,05$, lo que comprueba que la relación entre las variables no es significativa.

El estudio de Mogrovejo (2020) tuvo como propósito analizar el clima organizacional y su influencia en la motivación de los trabajadores de un hospital de Salinas. Para esto, se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo, transversal y correlacional, tomando como muestra a 218 trabajadores a quienes se aplicó el instrumento del cuestionario. Los resultados mostraron que los consultados calificaron el clima organizacional con una media de 2 puntos, en una escala de 1-4, y que el 70% de los trabajadores no se siente

entusiasmado de laborar en la empresa. La investigación concluyó demostrando que existe una correlación positiva muy alta entre el clima organizacional y la motivación laboral, según un coeficiente Rho de Pearson= 0,937, comprobando además la relación significativa entre estas variables con un p-valor= 0,000<0,05.

Palacios et al. (2019), analizaron cómo el clima laboral se relaciona con el rendimiento del personal administrativo de los distritos de salud de Manabí-Ecuador. La metodología mantuvo un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo y correlacional, aplicando como instrumento el cuestionario a una muestra de 312 trabajadores. Los resultados se centraron en la estadística inferencial, demostrando que existe una correlación positiva alta entre el clima laboral y el rendimiento del personal, según un coeficiente Rho de Spearman=0,870. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre estas variables, estando soportada en un p-valor= 0,000<0,05.

A nivel local, Morán (2022) analizó la relación del clima organizacional con la satisfacción de trabajadores que laboran en el área de emergencia de un hospital del IESS en Guayaquil. La metodología recurrió a un diseño descriptivo transversal, seleccionando como muestra a 45 trabajadores a quienes se aplicó como instrumento el cuestionario. Los resultados, concentrados en la estadística inferencial, demostraron que el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen una correlación positiva alta, según un coeficiente Rho de Spearman= 0,0838. La investigación concluyó al comprobar la hipótesis alternativa, que sostiene la relación significativa entre ambas variables con un p-valor= 0,031<0,05.

A su vez Mero (2021), presentó una investigación en donde se analizó cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de una institución del seguro social en Durán. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo y correlacional, tomando como instrumento el cuestionario que se dirigió a una muestra de 72 trabajadores. Los resultados permitieron conocer que, tanto el clima organizacional como el desempeño laboral, tuvieron una calificación alta con una media de 4 puntos en una escala de Likert de 1-5. El estudio concluyó

demostrando que existe una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral, según un coeficiente Rho de Spearman= 0,55, pero no se logró comprobar que estas variables mantienen una relación significativa, al arrojar un p-valor= 0,055>0,05

Descritos los antecedentes, se procedió al planteamiento del enfoque teórico que sigue la investigación. Dicho enfoque es el humanista, siendo aquel que estudia el significado de las experiencias por parte de personas en situaciones reales y que ocurren de manera espontánea en la vida cotidiana (Universidad de la Costa, 2020). Por lo descrito, se mantiene este enfoque porque se pretende determinar la influencia de las habilidades blandas en el clima organizacional, a partir de las percepciones de los usuarios internos de un centro de salud en Durán,

Para el estudio de la variable Habilidades Blandas, es importante definir en primer lugar qué es una habilidad, siendo descrita por Hiriyappa (2019) como la capacidad o destreza para hacer bien una tarea, clasificándolas en duras y blandas. Según Carbajal (2019) las habilidades duras se refieren al conocimiento técnico, pero las blandas son aquellas que facilitan la relación con los demás, y comprenden la comunicación, empatía, carisma, el desarrollo de la humildad, la capacidad de trabajar en equipo, entre otras, de las cuales depende el 85% del éxito profesional.

Profundizando en las habilidades blandas, para Syah et al. (2020) estas habilidades no se convierten en habilidades duras y es difícil cuantificarlas. A su vez, Rodríguez (2020) señaló que también toman el nombre de habilidades sociales o interpersonales, conocidas en inglés como *soft skill*, a las cuales definen como valores, actitudes y emociones ligadas estrechamente a la inteligencia emocional, siendo la base para el éxito personal y profesional de una persona.

Gómez et al. (2021), definieron a las habilidades blandas como un conjunto de destrezas que ayudarán a una persona desenvolverse de mejor manera en sus ámbitos de acción, permitiendo su comunicación asertiva, desarrollo de habilidades negociadoras, ser líderes en distintos procesos, entre otras fortalezas que contribuirán a la productividad de una empresa y a la mejora

del clima organizacional. Para Ormeño et al. (2020), estas habilidades se adquieren en contextos formales e informales, y no se relacionan específicamente con el trabajo, pero se demuestran al ejecutar las tareas asignadas, contribuyendo al éxito de las operaciones

En cuanto a los modelos teóricos alineados a estas habilidades, se encuentra el propuesto por De Los Santos y Cabanillas (2021), quienes presentaron un modelo de tres dimensiones que comprenden habilidades blandas esenciales para el éxito personal y profesional de un individuo, mismas que una persona reflejará desde su formación académica y que, posteriormente, lo ayudará a afrontar su entorno en un contexto laboral para una dirección efectiva. Comprende: trabajo en equipo, siendo aquel que permite alcanzar metas y objetivos que tardarán más tiempo de manera individual, a partir de un esfuerzo coordinado entre un grupo, considerando como indicadores la coordinación, interacción personal, y la responsabilidad; la comunicación, siendo la capacidad de una persona por difundir un mensaje de forma escrita y oral, abordando aspectos como el proceso comunicativo, y las normas de comportamiento; y liderazgo, como la influencia de una persona sobre sus seguidores para el cumplimiento de un fin, en donde se encuentran la planificación estratégica, y motivación del personal.

Mientras tanto, Puello (2018) simplifica un total de 12 habilidades blandas, en cuatro esenciales que permitirán a una persona dirigir un proyecto con efectividad y, de esta manera, desarrollar acciones para la gestión de personas y grupos: Comunicación asertiva, definida como la capacidad de intercambiar instrucciones o información con empatía y respeto, abordando la escucha activa, el lenguaje eficaz, la asertividad, y saber decir no; Negociación, quedando plasmada como la habilidad de una persona para lograr acuerdos satisfactorios, involucrando la solución de problemas, mediación, resistencia a la frustración, y la proactividad; Trabajo en equipo, que comprende la capacidad de coordinar esfuerzos hacia el logro de un mismo objetivo, en donde se ubica la construcción de equipos de trabajo, liderazgo, aprendizaje continuo, trabajo bajo presión, y autorregulación; y 4) motivación, como la capacidad de influir en el comportamiento de otros, en donde están las habilidades de empatía, visión estratégica, y gratificaciones.

Otro modelo es el presentado por Guerrero (2022), quien diseñó una escala de medición a partir de cinco habilidades blandas que los profesionales deben desarrollar para su desenvolvimiento óptimo, y que comprenden: 1) Liderazgo, como una capacidad para guiar el esfuerzo de los demás hacia el logro de las metas; 2) resolución de conflictos, definida como una habilidad que permite afrontar problemas y resolverlos de manera satisfactoria; 3) empatía, como la habilidad de ver y entender las cosas desde la perspectiva del otro, interpretando sus sentimientos y emociones; 4) trabajo en equipo, que comprende la capacidad para integrar con armonía las actividades, tareas y responsabilidades para su desarrollo coordinado hacia el logro de objetivos comunes; y 5) comunicación asertiva, como la capacidad de enunciar pensamientos, criterios y juicios sin provocar conflictos o descalificaciones a los receptores, lo cual propicia una interacción adecuada entre las personas.

Revisando los modelos antes descritos, para medir la variable Habilidades Blandas, se toman como dimensiones las planteadas por Guerrero (2022), al surgir de un análisis pormenorizado de estas habilidades, y elegir aquellas que, en su conjunto, para Costello et al. (2021) el trabajo en equipo se sustenta en la cohesión de los trabajadores para la colaboración en el desarrollo de las tareas, disminuyendo el agotamiento individual y los errores, mientras se fomenta un clima laboral más saludable. Mientras tanto, Perry et al. (2018), indicaron que la efectividad del trabajo en equipo dependerá de la comunicación, otra habilidad blanda que los directivos en los centros de salud deben poseer.

En la habilidad de resolución de conflictos, Leal (2020) destacó la importancia de la negociación, que persigue el logro de acuerdos satisfactorios que, en las organizaciones, se mantienen en el ámbito comercial, laboral y económico, haciendo posible a los gerentes solucionar conflictos de manera satisfactoria. Según De La Ossa (2022) esta destreza es la capacidad de una persona para el manejo de conflictos, evitando que existan consecuencias negativas, mientras se resuelven las situaciones que lo causan.

En cuanto a la habilidad de empatía, Aliaga (2022) la definió como la competencia que permite a los individuos construir relaciones en su ambiente social, ayudando a entender a los demás, sus emociones y cómo piensan, lo que

facilitará la interacción. Mientras tanto, Vallejos (2019) indicó que es la capacidad de una persona de contemplar una situación desde la perspectiva de otros, a fin de comprenderlos y ayudarlos al cumplimiento de sus objetivos

Abordando la habilidad de comunicación asertiva, esta fue definida por Corrales et al. (2017) como la capacidad de un individuo de expresarse, según determinadas situaciones, añadiendo Lesmes et al. (2020), que tal comunicación en distintos contextos se debe realizar de una manera integral, logrando un diálogo ético que haga valer los derechos del otro. Además, Mansour et al. (2020), señalaron que la comunicación asertiva es clave para la efectividad del trabajo de equipo.

En cuanto a la habilidad de empatía, Aliaga (2022) la definió como la competencia que permite a los individuos construir relaciones en su ambiente social, ayudando a entender a los demás, sus emociones y cómo piensan, lo que facilitará la interacción. Mientras tanto, Vallejos (2019) indicó que es la capacidad de una persona de contemplar una situación desde la perspectiva de otros, a fin de comprenderlos y ayudarlos al cumplimiento de sus objetivos

Finalmente, sobre la habilidad de liderazgo, Hiriappa (2019) la ubicó como la capacidad de asegurar acciones deseables en otros de forma voluntaria, sin recurrir a la coacción, para el logro de un objetivo. A su vez, Aliaga (2022) indicó que es la habilidad de una persona por influir en el comportamiento de otros, logrando que se comprometan con los objetivos a nivel individual, profesional y organizacional.

Alrededor de las habilidades blandas, existe sustento teórico sobre su desarrollo en instituciones sanitarias, siendo consideradas tales habilidades como un requisito fundamental para lograr una labor eficaz de los trabajadores de la salud (Huamani & Santos, 2021). A su vez, Chanaphol y Sarichpolchai (2017) sostuvieron que de ellas dependerá el éxito o fracaso de una organización, demostrando que el desarrollo de las habilidades blandas en los directores de una institución sanitaria, tienen relación con el desempeño de sus subordinados.

Mientras tanto, Atta y Mohammed (2017) recomendaron que los trabajadores de la salud, en general, sean formados para el desarrollo de las

habilidades antes señaladas, especialmente en la comunicación y motivación, para que incentiven al paciente en su recuperación y demuestren compromiso en la satisfacción de los usuarios, lo cual es característico de trabajadores igual de motivados por sus jefes.

En cuanto a la variable clima organizacional, Iglesias y Torres (2018) definieron a este clima como una percepción y apreciación de los empleados, frente a las relaciones entre los trabajadores, aspectos estructurales como procesos y procedimientos, además del ambiente físico, capaces de influir en el comportamiento y motivación del equipo humano. Para Esquivel et al. (2020), el estudio del clima organizacional es relativamente nuevo y las definiciones suelen variar entre autores, ubicándolo en su estudio como el ambiente que perciben los trabajadores en una entidad, y que influirá en su satisfacción, motivación y desempeño de sus funciones.

Brito et al. (2020), señalaron que un clima organizacional o ambiente de trabajo positivo, permitirá que una entidad alcance sus metas, mejorando las percepciones que tienen los trabajadores, lo cual influirá positivamente en su desempeño y compromiso con la organización. Acosta et al. (2002), también definieron al clima organizacional, quedando establecido como un conjunto de características que se mantienen estables y perduran en el tiempo, expresando el ambiente humano y la atmósfera emocional que rodea a los trabajadores, misma que influirá en su satisfacción y comportamiento.

Es importante acotar que este clima surge de las percepciones de los trabajadores sobre las características de la organización, motivo por el cual se asocia a la satisfacción laboral (Acosta et al., 2002). Chiang et al. (2008) coinciden al mencionar que este clima se construye con base en percepciones de los trabajadores y, por ende, es susceptible de mejorar en la medida que se intervengan las causas que lo perjudican, ayudando así a su desempeño y satisfacción.

Por lo descrito, García (2009) sostuvo que debe existir compromiso en las organizaciones para identificar, medir e interpretar el clima organizacional que perciben los trabajadores, desarrollando acciones que aporten a su excelencia. Sin embargo, Loaiza et al. (2019) indicaron que no existe un modelo universal

para medir este clima, y las dimensiones tienden a cambiar según el contexto de cada organización objeto de análisis.

Un modelo para analizar el clima organizacional es la Escala Multidimensional de Clima Organizacional EMCO de Gómez y Vicario, compuesta de ocho dimensiones o factores que ayudan a su medición a partir de las percepciones de un individuo sobre sí mismo, sus compañeros y la organización (Uribe, 2015). Estas dimensiones son:

Satisfacción de los trabajadores: Hace referencia al grado o nivel en el que los trabajadores perciben que se reconoce su trabajo, se sienten a gusto con las metas logradas, y perciben que el ambiente es agradable para su desenvolvimiento.

Autonomía en el trabajo: Mide el grado en el que un trabajador percibe que tiene independencia y libertad en su puesto, para tomar decisiones sobre cómo realizar las tareas asignadas.

Relaciones sociales entre los miembros de la organización: Mide en qué grado perciben los trabajadores que se desenvuelven en un ambiente de compañerismo, bajo una buena comunicación y trabajo en equipo.

Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo: Mide el nivel de compromiso, comunicación e integración entre los trabajadores, además de cómo se sienten al recibir ayuda o apoyo de sus compañeros.

Consideración de los directivos: Se mide el grado en el que un trabajador percibe que sus jefes o superiores le brindan apoyo, y le dan información con amabilidad y respeto.

Beneficios y recompensas: Analiza el grado en el que un trabajador percibe que la entidad retribuye su trabajo mediante recompensas y estímulos, tales como bonos, incremento salariales, vacaciones, y demás beneficios monetarios y no monetarios.

Motivación y esfuerzo: Se mide en grado en el que los trabajadores son motivados en una organización, en condiciones que les permitan desenvolver su tarea con efectividad y dando su máximo esfuerzo, con metas claras, razonables y recursos suficientes para su cumplimiento.

Liderazgo de directivos: Evalúa el grado en el que un trabajador percibe que hay una guía responsable, inteligente y alentadora de sus superiores hacia el logro de los objetivos, además de cómo el don de mando y capacidad para tomar decisiones afectan al normal desarrollo de sus tareas.

También está el modelo diseñado por Juan Pablo Ortega, explicado por Carranza y Martínez (2018), cuyo diseño es aplicable para tener una definición clara del clima en una organización, siendo una síntesis de las dimensiones de otros modelos que ayuda a una medición precisa, objetiva y clara del clima, logrando su estudio profundo al considerar cómo se definen los objetivos, la distribución de las tareas, entre otras:

Propósitos y Objetivos: Se orienta a medir si los objetivos se encuentran socializados, tienen un diseño coherente, son razonables, si se comunican los resultados y el grado en el que los trabajadores participan en su formulación.

Relaciones entre miembros: Se evalúa la calidad de la comunicación percibida por el trabajador, tanto con los jefes y entre los compañeros, además del trato interpersonal relacionado con el apoyo y respeto que reciben de su superior, incluyendo el cómo se manejan los conflictos, si se resuelven y existe confianza para mantener un diálogo que permita superarlos.

Estructura y Mecanismos de Soporte de Gestión: Se evalúa la infraestructura y el lugar de trabajo, si resulta cómodo, agradable y tiene a disposición todo lo necesario para trabajar, además de considerar la estructura organizacional, hablando de la organización coherente de los cargos, identificación de los responsables de las tareas y la organización de las áreas.

Mecanismos de Apoyo: Evalúa el acceso a tecnologías, el cómo los equipos aportan al trabajo realizado, y si existe capacitación para su uso efectivo, además de evaluar la claridad de los procesos, procedimientos y las funciones en la entidad.

Recompensas: Se evalúan aspectos como la oportunidad de crecimiento profesional del trabajador, además de la posibilidad de ascender, si la remuneración percibida es justa, los beneficios adicionales, y el grado en el que se reconoce su trabajo en la organización.

Liderazgo: Se evalúa el grado en el que los trabajadores perciben que sus supervisores y los directivos son competentes, miden el desempeño de forma adecuada, conocen los resultados logrados y supervisan las áreas.

Revisando cada modelo, se toma como base la EMCO de Gómez y Vicario al profundizar en aspectos como el liderazgo directivo y la consideración que perciben los trabajadores de sus superiores, entre otros aspectos fundamentales para la medición del clima organizacional (Uribe, 2015). Como factores relevantes, Al-A'wasa (2018) indicó que su medición puede ayudar a detectar deficiencias en las organizaciones, soportado el desarrollo de mejoras que garanticen un ambiente laboral más agradable, que contribuya a la proactividad de los trabajadores en la resolución de problemas con creatividad; sin embargo, esto también dependerá la calidad de las relaciones laborales.

Esto se debe a que, si los trabajadores no son alentados a tomar decisiones, no tienen autonomía, y no sienten confianza en sus superiores, difícilmente darán a conocer sus ideas y opiniones para resolver problemas con creatividad (Al-A'wasa, 2018). Para Sotelo y Arrieta (2018), corregir el clima organizacional es esencial ya que, si es positivo, contribuirá a la satisfacción, desempeño y productividad de los trabajadores para el logro de los objetivos de una entidad, ocurriendo un efecto contrario si el clima se percibe como negativo.

Abordando el clima en instituciones del sector sanitario, Goñi et al. (2015) sostienen que su medición es valiosa para formular acciones que mejoren el ambiente laboral, considerando que un clima negativo traerá consecuencias en la salud y buen desempeño de los trabajadores, e incluso, en la salud de los pacientes. Su salud se verá afectada como consecuencia de un servicio poco efectivo que brindan los profesionales, en un ambiente que no promueve su satisfacción laboral (Berberoglu, 2018)

Mientras tanto, un clima organizacional positivo en instituciones sanitarias aportará al compromiso de los trabajadores y al desempeño organizacional, pero no se manifestará de inmediato, demandando acciones continuas que permitan crear y mantener un clima satisfactorio (Woznyj et al., 2018).

En cuanto a la relación de las habilidades blandas y el clima organizacional de los trabajadores de una institución sanitaria, existe sustento

teórico escaso que lo demuestre. De la búsqueda realizada, se ubicó el estudio de Romero (2020) y Arrascue (2021), en donde se comprueba que las habilidades gerenciales, entre ellas las blandas, influyen en este clima dentro de unidades hospitalarias.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, por cuanto fue necesario obtener datos medibles y cuantificables para comprobar la hipótesis de la investigación, midiendo si existe relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional percibido por usuarios internos de un centro de salud de Durán (Hernández & Mendoza, 2018). Según su finalidad, se trató de una investigación básica, debido a que aporta con evidencia empírica para el desarrollo teórico del fenómeno de estudio (Pereyra, 2020).

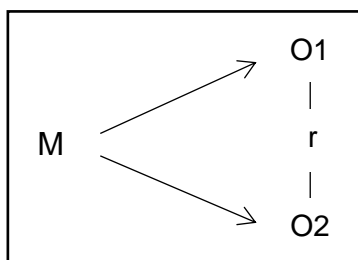
En cuanto al diseño de la investigación, fue no experimental, transversal y correlacional. El estudio mantuvo un diseño no experimental al no manipular deliberadamente las variables, permitiendo conocer con precisión la realidad este centro de salud y cómo las habilidades blandas se relacionan con el clima organizacional percibido por los usuarios internos (Hernández et al., 2018)

El estudio también fue de diseño transversal porque se recolectaron dentro del año 2022, en un periodo específico, para responder al objetivo de la investigación y comprobar la hipótesis planteada (Guevara et al., 2020). Además, tuvo un diseño correlacional, porque su propósito fue conocer la relación entre dos variables, comprobando así la hipótesis de la investigación mediante un procedimiento estadístico (Hernández & Mendoza, 2018).

Se presenta a continuación el diagrama que explica el diseño correlacional:

Figura 1

Diagrama del diseño correlacional en la investigación



Nota: Elaboración propia

M: Usuarios internos de un centro de salud del cantón Durán

O1: Habilidades blandas

O2: Clima organizacional

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Teniendo en consideración que el estudio tuvo un diseño correlacional, las variables se presentan a continuación:

Variable 1: Habilidades blandas

Definición conceptual: Conjunto de destrezas que ayudarán a una persona desenvolverse de mejor manera en sus ámbitos de acción, permitiendo su comunicación asertiva, desarrollo de habilidades negociadoras, ser líderes en distintos procesos, entre otras fortalezas que contribuirán a la productividad de una empresa y a la mejora del clima organizacional (Gómez et al., 2021).

Definición operacional: Medición de las habilidades blandas del director de un centro de salud en Durán, a partir de los 20 ítems de la Escala de Habilidad Blandas, reactivo tipo Likert.

Dimensiones: Para determinar las dimensiones se tomó el modelo propuesto por Guerrero (2022), siendo descritas a continuación:

Dimensión de liderazgo: Capacidad para guiar el esfuerzo de los demás hacia el logro de las metas.

Dimensión de resolución de conflictos: Habilidad que permite afrontar problemas y resolverlos de manera satisfactoria.

Dimensión de empatía: Habilidad de ver y entender las cosas desde la perspectiva del otro, interpretando sus sentimientos y emociones.

Dimensión de trabajo en equipo: Capacidad para integrar con armonía las actividades, tareas y responsabilidades para su desarrollo coordinado hacia el logro de objetivos comunes.

Dimensión de comunicación asertiva: Capacidad de enunciar pensamientos, criterios y juicios sin provocar conflictos o descalificaciones a los receptores, lo cual propicia una interacción adecuada entre las personas.

Escala: Ordinal

Variable 2: Clima organizacional

Definición conceptual: Percepción y apreciación del equipo humano, frente a las relaciones entre los trabajadores, aspectos estructurales como procesos y procedimientos, además del ambiente físico, capaces de influir en su comportamiento y motivación (Iglesias y Torres, 2018).

Definición operacional: Medición del clima organizacional a partir de la sumatoria de los 23 ítems de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional EMCO (Uribe, 2015), reactivo tipo Likert.

Dimensiones: Para determinar las dimensiones se tomó como modelo la Escala Multidimensional de Clima Organizacional EMCO (Uribe, 2015). Se excluyó la dimensión de liderazgo, debido a que su medición se efectúa en la escala de habilidades blandas.

Dimensión de satisfacción de los trabajadores: Grado o nivel en el que los trabajadores perciben que se reconoce su trabajo, se sienten a gusto con las metas logradas, y perciben que el ambiente es agradable para su desenvolvimiento.

Dimensión de autonomía en el trabajo: Mide el grado en el que un trabajador percibe que tiene independencia y libertad en su puesto, para tomar decisiones sobre cómo realizar las tareas asignadas.

Dimensión de relaciones sociales entre los miembros de la organización: Mide en qué grado perciben los trabajadores que se desenvuelven en un ambiente de compañerismo, bajo una buena comunicación y trabajo en equipo.

Dimensión de unión y apoyo entre los compañeros de trabajo: Mide el nivel de compromiso, comunicación e integración entre los trabajadores, además de cómo se sienten al recibir ayuda o apoyo de sus compañeros.

Dimensión de consideración de los directivos: Mide el grado en el que un trabajador percibe que sus jefes o superiores le brindan apoyo, y le dan información con amabilidad y respeto.

Dimensión de beneficios y recompensas: Grado en el que un trabajador percibe que la entidad retribuye su trabajo mediante recompensas y estímulos.

Dimensión de motivación y esfuerzo: Grado en el que los trabajadores son motivados en una organización, en condiciones que les permitan desenvolver su tarea con efectividad y dando su máximo esfuerzo, con metas claras, razonables y recursos suficientes para su cumplimiento.

Escala: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Maldonado (2018) la población hace referencia a todos los elementos o componentes del objeto de estudio. En este estudio, la población comprendió a los usuarios internos del centro de la salud de Durán, en donde se registraron un total de 46 trabajadores distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1.

Trabajadores – usuarios internos del centro de salud en Durán

Área	Usuarios internos	Aporte %
Consulta externa	20	43,48%
Emergencias	26	56,52%
Total	46	100,00%

Nota: Elaborado a partir del centro de salud de Durán

Para el estudio se trabajó con la técnica censal, que consiste en aplicar los instrumentos de recolección de datos al 100% de los integrantes de la población que cumplen los criterios de inclusión (Arenal, 2019).

Unidad de análisis: Trabajador asistencial de un centro de salud de Duran

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se aplicó la encuesta, una técnica cuantitativa que permite obtener datos, medibles y cuantificables, para describir el comportamiento de un fenómeno, situación o problema (Martínez, 2019).

Para la variable 1 habilidades blandas, se tomó como base el cuestionario construido por Guerrero (2022), el cual arrojó una alta confiabilidad (Alfa de Cronbach= 0,862), y validez significativa (Coeficiente de Aiken= 1) mediante el juicio de tres expertos. Con sus dimensiones se construyó la Escala de Habilidades Blandas, dando como resultado un instrumento de seis dimensiones y 20 ítems.

Dentro de esta escala, se midió la dimensión de liderazgo con cuatro (4) ítems, la de resolución de conflictos con cuatro (4) ítems, la de empatía con cuatro (4) ítems, y la de trabajo en equipo con cuatro (4) ítems, y la de comunicación asertiva con cuatro (4) ítems, dando como resultado un instrumento de 20 ítems. Se recurrió a una escala ordinal de tipo Likert con respuestas de 1 a 5 (1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, y 5= Muy de acuerdo).

A su vez, para la variable 2 clima organizacional se tomó como base la Escala Multidimensional de Clima Organizacional EMCO de Gómez y Vicario, con una alta confiabilidad (Alfa de Cronbach > 0,70) y validez, esta última demostrada a partir de un análisis factorial exploratorio y el análisis de ecuaciones estructurales (Uribe, 2015). Así, se construyó la Escala de Clima Organizacional compuesta por 7 dimensiones y 23 ítems.

Se midió la dimensión de satisfacción de los trabajadores con cuatro (4) ítems, la de autonomía en el trabajo con dos (2) ítems, la de relaciones sociales entre los miembros de la organización con dos (2) ítems, la de unión y apoyo entre los compañeros de trabajo con cinco (5) ítems, la de consideración de los directivos con dos (2) ítems, la de beneficios y recompensas con tres (3) ítems, y la de motivación y esfuerzo con cinco (5) ítems. Se recurrirá a una escala ordinal de tipo Likert con respuestas de 1 a 5 (1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, y 5= Muy de acuerdo).

Ambos instrumentos fueron validados por medio del coeficiente de Aiken, participando tres expertos quienes valoraron la claridad, relevancia, y coherencia de cada ítem (Soriano, 2014). Los cuestionarios y sus ítems demostraron ser válidos, alcanzando un coeficiente $\geq 0,70$ considerando que, tanto en la escala de habilidades blandas como en la escala de clima organizacional, este coeficiente fue igual a 1.

Por otra parte, la confiabilidad se determinó a través del coeficiente omega, realizando una encuesta piloto a 20 usuarios internos de un centro de salud en Durán. Según Maese et al. (2016), el instrumento y sus ítems serán confiables si el coeficiente es $\geq 0,70$. Al calcular este coeficiente se evidenció que la confiabilidad de la escala de habilidades blandas (0,932) y de la escala de clima organizacional (0,982) es excelente.

3.5. Procedimientos

Se analizó la evidencia de validez y confiabilidad de los instrumentos.

Se solicitó la autorización formal del distrito de salud del Ecuador, que sirvió de constancia para realizar el estudio en el centro de salud de Durán.

Se aplicaron los instrumentos a los usuarios internos, quienes otorgaron el consentimiento informado mediante el formulario virtual en la plataforma Google Forms.

Al obtener sus respuestas, se descargó una hoja de Excel desde Google Forms, que contuvo los datos tabulados para su procesamiento y análisis.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos se procesaron en el software IBM SPSS. La estadística descriptiva comprendió las frecuencias de los datos agrupados en tablas y gráficos, mientras que la estadística inferencial obedeció a los datos que hicieron posible la comprobación de la hipótesis general y las específicas.

En cuanto a la estadística inferencial, la prueba utilizada para la comprobación de las hipótesis fue establecida mediante la prueba estadística de Kolmogórov-Smirnov. Según Flores y Flores (2021), esta prueba se utiliza para muestras superiores a las 30 unidades o elementos, permitiendo elegir la prueba

paramétrica o no paramétrica para la comprobación de una hipótesis. Dado que las puntuaciones difieren significativamente de la distribución normal ($p < .05$), se aplicó el estadígrafo no paramétrico de Coeficiente de rangos de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló siguiendo principios que sustentan su calidad ética y tienen relación a los precisados en el informe de Belmont. Entre estos principios destacó el de beneficencia, sirviendo los hallazgos para tomar decisiones en un centro de salud de Durán, esto en cuanto a las habilidades blandas del director técnico y estrategias para mejorar el clima organizacional percibido. Así se ayudará a la satisfacción, compromiso y buen desempeño de los usuarios internos en dicho centro.

Además, se encuentra el principio de no maleficencia, ya que los participantes del estudio no fueron sometidos a ningún riesgo que pueda afectar su integridad física y psicológica durante la investigación. Dentro del principio de justicia, cada participante fue tratado por igual y sin preferencial formar parte de la investigación.

A su vez, como parte del principio de autonomía, los usuarios internos no fueron obligados a formar parte del estudio, participando voluntariamente con la posibilidad de abandonarlo si lo requerían.

IV. RESULTADOS

Análisis Inferencial

Tabla 2.

Prueba de normalidad de Habilidades blandas y Clima Organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Durán, 2022

	K-S		
	Estadístico	gl	Sig. (p)
Habilidad Blandas	.146	46	.015
Liderazgo	.236	46	<.001
Resolución de conflictos	.202	46	<.001
Empatía	.164	46	.003
Trabajo en equipo	.181	46	.001
Comunicación asertiva	.158	46	.006
Clima Organizacional	.158	46	.006
Satisfacción de los trabajadores	.246	46	<.001
Autonomía en el trabajo	.286	46	<.001
Relaciones sociales entre los miembros de la organización	.279	46	<.001
Unión y apoyo entre los compañeros	.221	46	<.001
Consideración de los directivos	.184	46	<.001
Beneficios y recompensas	.160	46	.005
Motivación y esfuerzo	.151	46	.010

Nota: K-S: Kolmogorov-Smirnov; gl: Grados de libertad; p: Probabilidad de error.

Prueba de Hipótesis:

H₀: Los datos siguen una distribución normal

Criterios de decisión estadística

p-valor > α (0.05); se acepta la H₀

p-valor < α (0.05); se rechaza la H₀

Decisión estadística: Se rechaza H₀

Interpretación

En la tabla 2, en lo correspondiente al análisis inferencial de la prueba de normalidad del coeficiente K-S, se logró evidencia que los puntajes obtenidos en Habilidades blandas y clima organizacional obtuvieron un p-valor < α (0.05), por tanto se rechaza la H₀, y se asume que los datos no siguen una distribución normal y, en tal sentido, corresponde aplicar el estadígrafo no paramétrico de Rho Spearman para medir la correlación entre las variables de estudio.

Análisis correlacional

Tabla 3.

Prueba de Rho Spearman entre Habilidades blandas y Clima Organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Durán, 2022

	Clima organizacional	
Habilidades blandas	Rho	.083
	Sig. bilateral	.582
	d	Trivial
	n	46

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen; n: Tamaño de la muestra

Prueba de Hipótesis

H₀: No existe relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran, 2022.

Criterios de decisión estadística

p-valor > α (0.05); se acepta la H₀

p-valor < α (0.05); se rechaza la H₀

Decisión estadística: Se acepta la H₀

Interpretación

En la tabla 3, el análisis inferencial de la relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de Salud de Durán, arrojó como resultado un p-valor $\geq \alpha$ (0.05). De esta manera, con base en la evidencia estadística se acepta la hipótesis nula, asumiendo que no existe relación directa, estadísticamente significativa y tamaño del efecto mediano entre las variables habilidades blandas y clima organizacional en este centro de salud (Rho de Spearman=.083; p=.582).

Tabla 4.

Prueba de Rho Spearman entre la dimensión de liderazgo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

<i>Clima organizacional (n=46)</i>		
Liderazgo	Rho	.025
	Sig. bilateral	.871
	d	Trivial

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen; n: 46
Tamaño de la muestra

Prueba de Hipótesis

H₀: No existe relación entre las habilidades de liderazgo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

Criterios de decisión estadística

p-valor > α (0.05); se acepta la H₀

p-valor < α (0.05); se rechaza la H₀

Decisión estadística: Se acepta la H₀

Interpretación

En la tabla 4, con el análisis inferencial de la relación entre las habilidades de liderazgo y el clima organizacional en usuarios internos, se obtuvo como resultado un p-valor $\geq \alpha$ (0.05). Por ende, según la evidencia estadística, se acepta la hipótesis nula, asumiendo que no existe relación directa y estadísticamente significativa entre las habilidades de liderazgo y este clima en el centro de salud de Durán (Rho de Spearman=.025; p=.871).

Tabla 5.

Prueba de Rho Spearman entre la dimensión de Resolución de conflictos y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

<i>Clima organizacional (n=46)</i>		
Resolución de conflictos	Rho	.079
	Sig. bilateral	.603
	d	Trivial

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen; n:
Tamaño de la muestra

Prueba de Hipótesis

H₀: No existe relación entre las habilidades de resolución de conflictos y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

Criterios de decisión estadística

p-valor > α (0.05); se acepta la H₀

p-valor < α (0.05); se rechaza la H₀

Decisión estadística: Se acepta la H₀

Interpretación

En la tabla 5, el resultado del análisis inferencial de la relación entre las habilidades de resolución de conflictos y el clima organizacional en usuarios internos, fue un p-valor $\geq \alpha$ (0,05). A partir de este resultado, con base en la evidencia estadística se acepta la hipótesis nula, asumiendo que no existe relación directa ni estadísticamente significativa entre estas habilidades y el clima organizacional en este centro de salud (Rho de Spearman=.079; p=.603).

Tabla 6.

Prueba de Rho Spearman entre la dimensión de Empatía y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

<i>Clima organizacional (n=46)</i>		
Empatía	Rho	.134
	Sig. bilateral	.374
	d	Pequeño

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen; n: Tamaño de la muestra

Prueba de Hipótesis

H₀: No existe relación entre las habilidades de empatía y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

Criterios de decisión estadística

p-valor > α (0.05); se acepta la H₀

p-valor < α (0.05); se rechaza la H₀

Decisión estadística: Se acepta la H₀

Interpretación

En la tabla 6, se demuestra que el análisis inferencial de la relación entre las habilidades de empatía y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud, arrojó como resultado un p-valor $\geq \alpha$ (0,05). Dicho esto, con base

en la evidencia estadística se acepta la hipótesis nula, asumiendo que no existe relación directa ni estadísticamente significativa entre las habilidades de empatía y el clima organizacional (Rho de Spearman=.134; p=.374).

Tabla 7.

Prueba de Rho Spearman entre la dimensión de Trabajo en equipo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

<i>Clima organizacional (n=46)</i>		
Trabajo en equipo	Rho	.170
	Sig. bilateral	.258
	d	Pequeño

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen; n: Tamaño de la muestra

Prueba de Hipótesis

H₀: No existe relación entre las habilidades de trabajo en equipo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

Criterios de decisión estadística

p-valor > α (0.05); se acepta la H₀

p-valor < α (0.05); se rechaza la H₀

Decisión estadística: Se acepta la H₀

Interpretación

En cuanto a la tabla 7, el análisis inferencial de la relación entre las habilidades de trabajo en equipo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de Salud de Durán, arrojó como resultado un p-valor ≥ α (0.05). Así, con base en la evidencia estadística se acepta la hipótesis nula, corroborando que no existe relación directa ni estadísticamente significativa entre esta dimensión y el clima organizacional en usuarios internos del centro de salud objeto de estudio (Rho de Spearman=.170; p=.258).

Tabla 8.

Prueba de Rho Spearman entre la dimensión de Comunicación asertiva y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

<i>Clima organizacional (n=46)</i>		
Comunicación asertiva	Rho	.102
	Sig. bilateral	.498
	d	Pequeño

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen; n: Tamaño de la muestra

Prueba de Hipótesis

H₀: No existe relación entre las habilidades de comunicación asertiva y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

Criterios de decisión estadística

p-valor $> \alpha$ (0.05); se acepta la H₀

p-valor $< \alpha$ (0.05); se rechaza la H₀

Decisión estadística: Se acepta la H₀

Interpretación

En la tabla 8, tras el análisis inferencial de la relación entre las habilidades de comunicación asertiva y el clima organizacional en usuarios internos del centro de salud evaluado, se obtuvo como resultado un p-valor $\geq \alpha$ (0,05). Por ende, con base en la evidencia estadística se acepta la hipótesis nula, asumiendo que no existe relación directa ni estadísticamente significativa entre las habilidades de comunicación asertiva y clima organizacional (Rho de Spearman=.102; p=.498).

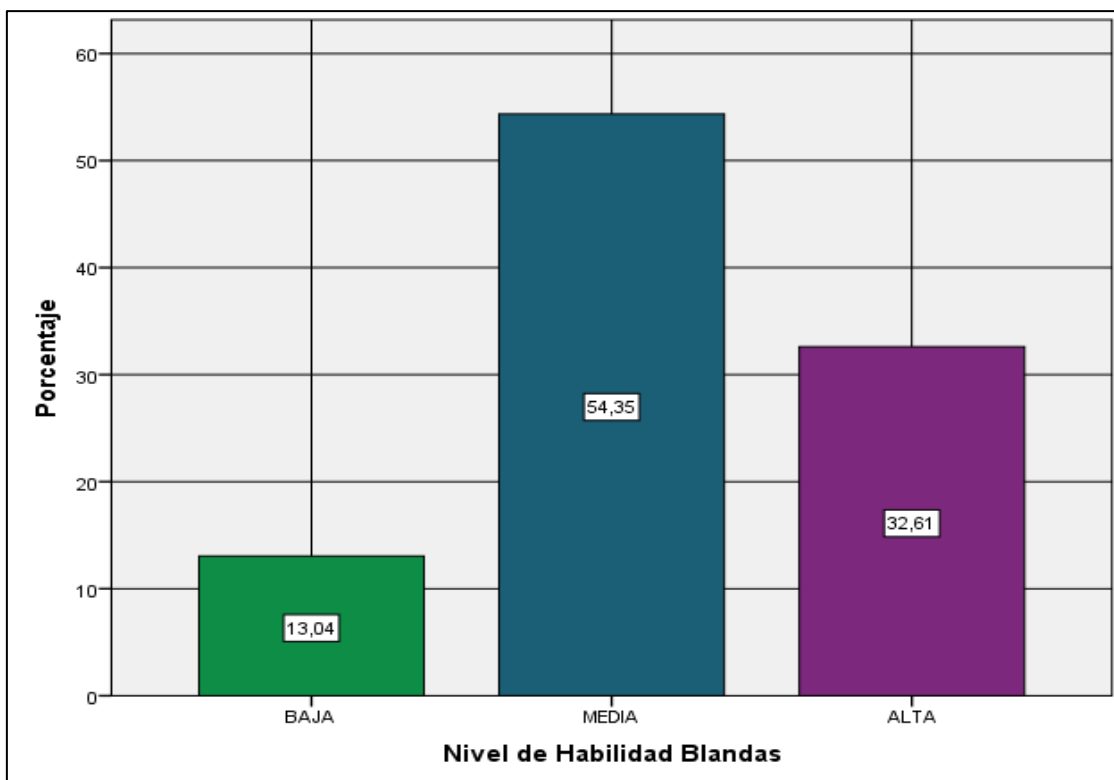


Figura 2. Niveles de Habilidades blandas en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

Descripción

La figura 2 se permite observar el nivel de habilidades blandas que los usuarios internos de un centro de salud en el cantón Durán perciben de su director técnico, demostrando una prevalencia en el nivel medio (54.35%), seguido del nivel alto (32.61%) y el nivel bajo (13.04%). Por lo señalado, la mayoría de los usuarios internos de este centro consideran que el director técnico debe fortalecer sus habilidades blandas, a fin de alcanzar un liderazgo efectivo, que los conflictos se resuelvan de forma óptima, demostrando empatía, interés en el trabajo en equipo y una comunicación asertiva hacia sus subordinados.

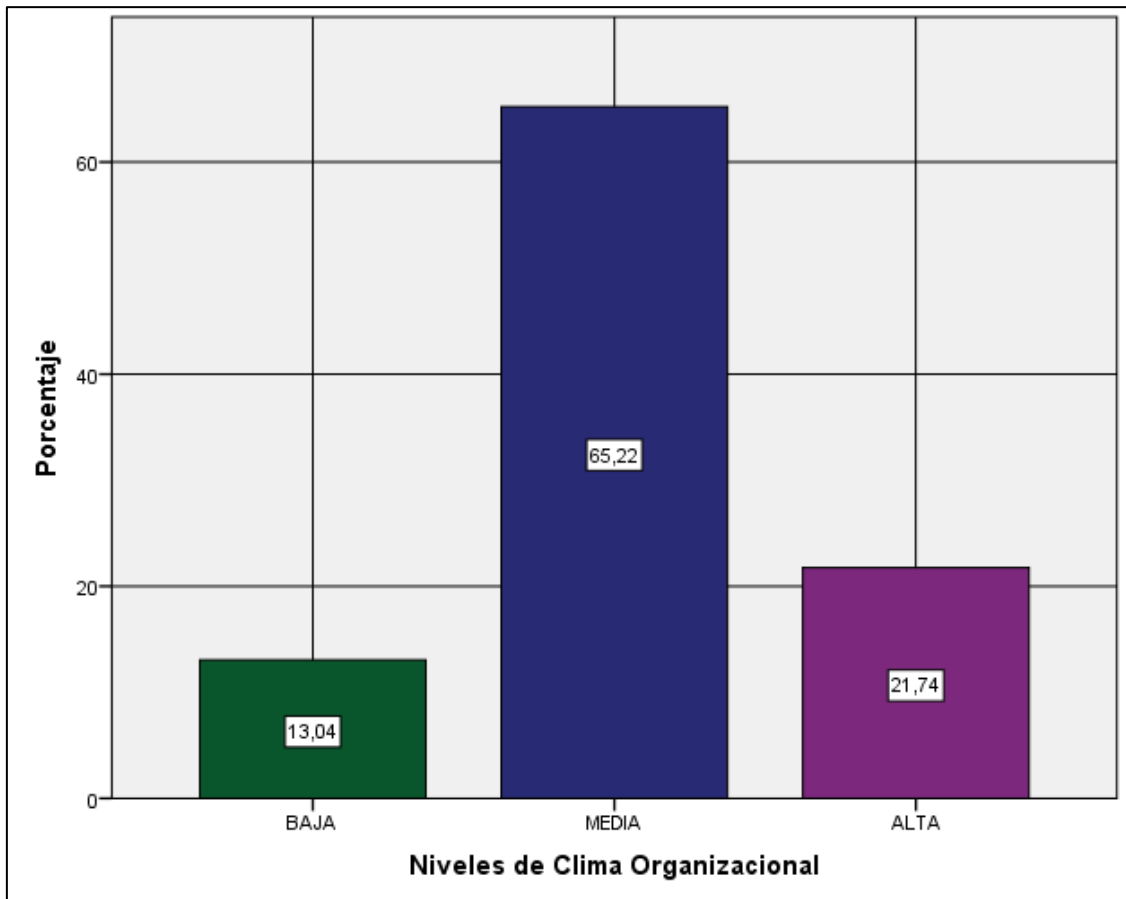


Figura 3. Niveles de Clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.

Descripción

En la figura 3 se muestra la distribución de niveles de clima organizacional en el centro de salud del cantón Durán, observando una prevalencia en el nivel medio (65.22%), seguido del nivel medio (21.74%) y en menor incidencia el nivel bajo (13.04%). Por lo señalado, la mayoría de usuarios internos de este centro no perciben un clima organizacional de calidad, lo que significa que no están totalmente satisfechos en su trabajo, que las relaciones sociales deben ser fortalecidas, al igual que la motivación, beneficios y recompensas que reciben, entre otros aspectos que pueden afectar negativamente su desempeño.

V. DISCUSIÓN

Partiendo del objetivo general de la investigación, siendo el determinar la relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran, los resultados de la estadística inferencial demostraron que dicha relación no existe, aceptando la hipótesis nula en función de un Rho de Spearman=.08 y un p-valor=.582. Además, el nivel de habilidades blandas del director del centro es percibido, por la mayoría de trabajadores (54.35%) como medio, seguido de alto (32.61%) y bajo (13.04%); mientras tanto el clima organizacional que perciben los trabajadores resultó medio (65.22%), seguido de alto (21.74%) y bajo (13.04%).

En cuanto al análisis inferencial, estos resultados contradicen a los obtenidos por Arrascue (2021), quien recurrió al cuestionario para medir las habilidades gerenciales (18 ítems) y el clima organizacional (12 ítems) en una muestra de 52 trabajadores de un centro hospitalario de Lima-Perú, demostrando que su dimensión de habilidades blandas tiene relación con dicho clima (Rho de Pearson= .479; $p < .05$). Del mismo modo, en un centro hospitalario de Apurímac-Perú, y utilizando el cuestionario en una muestra de 84 trabajadores de la salud para medir las habilidades gerenciales (27 ítems) y el clima organizacional (34 ítems), se demostró que las habilidades blandas también se relacionan directa y significativamente con este clima (Rho de Pearson= .579; $p < .05$). Respecto a la estadística, los resultados de este estudio difieren con Guerrero (2022), quien aplicó un cuestionario de 36 ítems a 67 colaboradores de un Hospital del sur de Quito, demostrando que el 87% de los consultados calificó las habilidades blandas en un nivel alto.

Por otro lado, coinciden con el estudio de Quispe (2021), desarrollado en un hospital del Perú en donde participaron 150 profesionales en enfermería quienes fueron encuestadas a partir de un cuestionario de 28 ítems, calificando en su mayoría (56,5%) las habilidades blandas como regulares. Asimismo, tienen concordancia con Asmaa et al. (2019) quien aplicó un cuestionario de 47 ítems para medir el clima organizacional percibido por 374 enfermeras de hospitales universitarios de Zagazig en Egipto, quienes mostraron en un 19% tener una percepción negativa de este clima. También guardan similitud con el estudio de Mero (2021) en una clínica del cantón Durán, en donde se midió el

clima organizacional con un cuestionario de 24 ítems aplicado a 72 trabajadores, y que arrojó como resultado una media de 3,79 dentro de una escala de 5 puntos, demostrando que las respuestas se concentran en un puntaje medio y alto, ocurriendo de igual manera a Mogrovejo (2020), quien dirigió su estudio a 218 trabajadores de un hospital de Santa Elena para medir este clima con un cuestionario de 18 ítems en una escala de 4 puntos, lo que arrojó una media de 2,4, también en un rango medio y alto.

En contraste con la teoría, siendo las habilidades blandas un conjunto de destrezas que ayudarán a una persona desenvolverse de mejor manera en sus ámbitos de acción (Gómez et al., 2021), los datos muestran que estas habilidades en el director aún no alcanzan la excelencia. Para Chanaphol y Sarichpolchai (2017) las habilidades blandas en los directores de instituciones sanitarias contribuirán al buen desempeño de sus subordinados, mientras que Woznyj et al., (2018) declararon que un buen desempeño laboral también es propio de un clima organizacional positivo, considerando que el clima es el ambiente percibido por los trabajadores en una entidad, y que influirá en su satisfacción, motivación y en el desempeño de sus funciones (Esquivel et al., 2020).

Lo antes mencionado en la teoría respalda la idea de que, las habilidades blandas contribuirán al clima organizacional, lo que se verá reflejado en un buen desempeño del trabajador. De igual manera, existen antecedentes que respaldan que estas habilidades en la gerencia contribuyen al clima laboral de instituciones sanitarias; sin embargo, no es el caso de este centro de salud, en donde no es evidenciable tal relación y, tanto estas habilidades como el clima, no alcanzan la excelencia. Esto no resta importancia a las habilidades blandas, ya que existe sustento válido de sus beneficios en las instituciones sanitarias.

Sin embargo, para el fortalecimiento del clima laboral, es conveniente identificar qué aspectos resultan desfavorables y así decidir qué acciones desarrollar basada en esa información. Por ejemplo, las puntuaciones más bajas en cuanto al clima organizacional se encuentran en los beneficios y recompensas, en donde el 80% en promedio dio una calificación por debajo de cuatro en sus ítems, seguido de la motivación y esfuerzo con un 78%. Es decir

que, la mayoría de los trabajadores, percibe que no está siendo realmente motivado por su esfuerzo y que, los beneficios y recompensas recibidas, no cumplen sus expectativas, influyendo negativamente en este clima.

Así, las primeras intervenciones en cuanto al clima organizacional deben centrarse en incrementar los niveles de motivación, además de mejorar los beneficios y recompensas para los trabajadores de tal manera que cumplan sus expectativas. Sin embargo, hay que tener en cuenta lo descrito por Woznyj et al. (2018), dejando en evidencia que las estrategias para mejorar este clima no tienen un resultado inmediato, necesitando de acciones continuas que permitan crear y mantener un clima satisfactorio

En cuanto al primer objetivo específico, siendo el determinar la relación entre las habilidades de liderazgo y el clima organizacional, los resultados del análisis inferencial demuestran que las habilidades de liderazgo no tienen relación directa y estadísticamente significativa con el clima organizacional (Rho de Spearman=.025; $p=.871$), lo que significa que una mejora en el liderazgo del director no contribuirá al clima percibido, a pesar que solo un 32% de los trabajadores en promedio califica esta dimensión con puntuaciones favorables (4 y 5).

Estos resultados difieren a los obtenidos por Castillo et al. (2019) en un estudio realizado a 88 trabajadores de un centro de salud en Perú, a partir de un cuestionario, cuyo resultado demostró que el liderazgo tiene una relación directa y estadísticamente significativa con el clima organizacional (Rho de Spearman <.70; p -valor<.05). Del mismo modo, Chanaphol y Sarichpolchai (2017) en su estudio a 199 trabajadores de un centro hospitalario de Tailandia, señalaron que existe relación entre las habilidades de liderazgo y el clima ($Rho= 0,571$; p -valor<0,05), alcanzando estas habilidades una puntuación satisfactoria con una media de 3,94 sobre 5.

Al contrastar los resultados con la teoría, teniendo en cuenta que el liderazgo es la capacidad de asegurar acciones deseables en otros para el logro de un objetivo (Hiriyappa, 2019), se debe destacar que Uribe (2015) ubica al liderazgo de los directivos como una dimensión del clima organizacional, sintiendo los trabajadores que son guiados correctamente hacia las metas y que

tienen un jefe comprometido, lo que ayudará a que se comprometan con sus metas. Incluso Aliaga (2022) sostiene que las habilidades del liderazgo fomentan el compromiso del trabajador.

Dicho esto, si bien existe noción de que, en efecto, estas habilidades contribuirán a generar un ambiente o clima organizacional positivo en el trabajo mediante la guía excepcional de los directivos al equipo humano a dar su máximo esfuerzo, los resultados de este estudio se alejan de este escenario; sin embargo, esto no descarta la necesidad de mejorar estas habilidades en aspectos como la toma de decisiones, compromiso, responsabilidad y capacidad del director al momento de guiar a sus subordinados.

Pasando al segundo objetivo específico, enfocado a determinar la relación entre las habilidades de resolución de conflictos y el clima organizacional, la estadística inferencial demostró que, en este estudio, no existe relación directa ni estadísticamente significativa entre las habilidades mencionadas con dicho clima (Rho de Spearman=.079; $p=.603$), por ende, una mejora en una variable no contribuirá al fortalecimiento de la segunda; además, un promedio del 38% de los trabajadores dio puntuaciones satisfactorias a los ítems de esta dimensión, significando que el restante no respalda la capacidad del director en resolver conflictos.

Estos resultados difieren un poco de los obtenidos por Quispe (2021), en donde solo un 22,2% calificó estas habilidades como buena, y el restante entre regular y mala. Sin embargo, en la teoría Guerrero (2022) ubica a la resolución de conflictos como una habilidad que ayudará a afrontar los problemas con efectividad, habilidad que según De La Ossa (2022) permitirá manejar los conflictos y evitar que ocurran situaciones que deterioren el ambiente de trabajo. Por ende, según la teoría, esta habilidad puede prevenir situaciones que afecten negativamente al clima laboral y, aunque no tenga relación con el clima en este estudio, se destaca la importancia de mejorar las habilidades del director del centro, especialmente en la actitud hacia la prevención de los problemas y cómo son resueltos para un mejor desenvolvimiento.

Siguiendo con el tercer objetivo específico, orientado a determinar la relación entre las habilidades de empatía y el clima organizacional en usuarios

internos de este centro de salud, el análisis inferencial demostró que no existe una relación directa ni estadísticamente significativa (Rho de Spearman=.134; p =.374), lo que significa que una mejora en estas habilidades por parte del director, no mejorará este clima. En complemento, solo un 31% de los trabajadores en promedio considera que estas habilidades son satisfactorias.

Los resultados difieren un poco de los obtenidos por Quispe (2021), en cuyo estudio solo un 22% de los trabajadores calificó estas habilidades como buenas. Al contrastar los resultados con la teoría, se observa que Guerrero (2022) considera que las habilidades de empatía permitirán que los directores sean capaces de ver y entender la realidad desde la perspectiva de sus subordinados, mientras que Aliaga (2022) defiende que ayudará a que los individuos construyan buenas relaciones en su ambiente laboral, debiendo mencionar que, tanto Uribe (2015), al igual que Carranza y Martínez (2018), indican que la calidad de las relaciones es clave para un clima laboral positivo.

Por lo revisado, aunque la teoría brinda un respaldo en la relación entre las habilidades de empatía y el clima organizacional, esta investigación no logró comprobarlo; sin embargo, es conveniente fortalecer estas habilidades, en especial en la preocupación que transmiten a los trabajadores sobre la atención a sus problemas y bienestar. Esto puede ser percibido como consideración de los directivos hacia sus subordinados, dimensión que forma parte del clima organizacional y que, de mejorar, favorecerá al ambiente de trabajo.

Al abordar el cuarto objetivo específico, en cuanto a determinar la relación entre las habilidades de trabajo en equipo y el clima organizacional, el análisis inferencial corroboró que no existe relación directa ni estadísticamente significativa (Rho de Spearman= .170; p = .258). A su vez, en esta dimensión, solo un promedio del 31% de trabajadores percibe las habilidades de trabajo en equipo en niveles favorables. Con base en la teoría, Costello et al. (2021) indicaron que el trabajo en equipo se sustenta en la cohesión de los trabajadores para la colaboración, permitiendo el desarrollo de esta habilidad que el director coordine con efectividad las tareas de los subordinados hacia el logro de objetivos comunes (Guerrero, 2022).

Esto puede asociarse con la dimensión de unión y apoyo del clima organizacional según Uribe (2015), lo que reflejará la predisposición de los trabajadores por ayudar a otros, mejorando así el clima. Por lo observado, es claro que la teoría respalda la relación, aunque en la investigación no se comprobó. Contrario a esto, se debe fortalecer esta dimensión, especialmente en la capacidad del director para alcanzar las metas y la promoción del trabajo en equipo, como una forma de lograr un mejor rendimiento.

Culminando con el quinto objetivo específico, enfocado en determinar la relación entre las habilidades de comunicación asertiva y el clima organizacional, se debe indicar que la estadística inferencial permitió demostrar que no existe relación directa ni estadísticamente significativa (Rho de Spearman=.102; $p=.498$). Mientras tanto, se observa que un aproximado del 31% de estos trabajadores considera que la comunicación asertiva es adecuada, mientras el restante sostiene que debe mejorar.

En relación a la teoría, Guerrero (2022) indicó que esta habilidad se asocia a la capacidad de una persona de enunciar pensamientos y criterios sin provocar conflictos o descalificaciones, mientras que Mansour et al. (2020) la ubicaron como un aspecto clave para la efectividad del trabajo de equipo y, en consecuencia, en el clima organizacional. Sin embargo, los resultados del estudio no muestran relación, aunque no se debe subestimar mejoras en la comunicación y motivar a los trabajadores a dar su opinión.

Presentada la discusión, se añade que en el presente estudio no existieron conflictos de intereses y fue desarrollado con estricto apego a los principios de beneficencia, no maleficencia, justicia y de autonomía. A su vez, existieron limitaciones debido al estado de conocimiento incipiente sobre el tema, que limitó la posibilidad de contrastar los resultados con otros estudios que midan la relación de las habilidades blandas y el clima organizacional en instituciones de la salud. Con ello, la comunidad científica debe desarrollar estudios que evalúen esta relación, teniendo en cuenta que hay evidencia teórica que la respalda, pero no se logró comprobar en la investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha identificado que no existe relación estadísticamente significativa entre las habilidades blandas y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud del cantón Durán.
2. Se ha determinado no existe relación estadísticamente significativa entre las habilidades de liderazgo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud del cantón Durán.
3. Se ha determinado no existe relación estadísticamente significativa entre las habilidades de resolución de conflictos y el clima organizacional en usuarios internos en un centro de salud del cantón Durán
4. Se ha determinado no existe relación estadísticamente significativa entre las habilidades de empatía y el clima organizacional en usuarios internos de este centro de salud.
5. Se ha determinado no existe relación estadísticamente significativa entre las habilidades de trabajo en equipo y el clima organizacional en usuarios internos de este centro de salud.
6. Se ha determinado no existe relación estadísticamente significativa entre las habilidades de comunicación asertiva y el clima organizacional en usuarios internos en un centro de salud del cantón Durán.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que la comunidad científica desarrolle futuros estudios alineados a medir la relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en trabajadores de la salud, teniendo en cuenta que, si bien la teoría respalda esta relación, no se logró comprobar en este estudio.

Se recomienda a personal de gestión de talento humano diseñar y aplicar talleres vivenciales para el fortalecimiento de las habilidades blandas de los usuarios internos de entidad, así como su evaluación periódica.

Se recomienda que se focalice el abordaje y acompañamiento emocional a los trabajadores con bajos niveles de habilidades blandas, mediante estrategias individuales y grupales.

Se recomienda que se desarrollen actividades de integración en donde los trabajadores pueden interactuar y construir buenas relaciones, lo cual también ayudará a la unión y apoyo entre los colaboradores, siendo una dimensión del clima organizacional.

Se recomienda a las autoridades de la salud que pongan en práctica procedimientos, mecanismos o un sistema que permita a los trabajadores de este centro comunicar sus ideas y opiniones, de tal manera que sean tomadas en cuenta para la toma de decisiones de la dirección, haciendo sentir al personal que es escuchado y que son una pieza clave dentro de la organización.

REFERENCIAS

- Acosta, A., Fernández, N., & Mollón, M. (2002). *Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería*. Prentice Hall.
<https://books.google.com.ec/books?id=k5nzjdCcvCEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Al-A'wasa, S. (2018). The Impact of Soft Leadership Practices on the Organizational Climate for Creativity at Jordan Customs Department (JCD). *European Journal of Business and Management*, 10(30), 4-13.
<https://core.ac.uk/download/pdf/234628619.pdf>
- Aliaga, L. (2022). *Gestión administrativa y habilidades blandas en el personal de una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77636/Alia_ga_DLF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arenal, C. (2019). *Investigación y recogida de información de mercados. UF1780*. Tutor Formación.
<https://books.google.com.ec/books?id=srenDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Arrascue, I. (2021). *Habilidades gerenciales y clima organizacional en el personal del Hospital Municipal Los Olivos. Lima, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16942/Arrascue_li.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Asmaa, A., Azza, A., & Zaineb, A. (2019). Relationship between the Leadership Behaviors, Organizational Climate, and Innovative Work Behavior among Nurses. *American Journal of Nursing Research*, 7(5), 870-878.
<http://article.scinursingresearch.com/pdf/ajnr-7-5-20.pdf>
- Atta, A., & Mohammed, A. (2017). A Review of HIIPS: Healthcare Information Infrastructures among Public Hospitals (Case Study Sudan). *International Journal of Computer Science Trends and Technology (IJCST)*, 5(4), 104-112.

https://www.researchgate.net/publication/320558522_A_Review_of_HIIP_S_Healthcare_Information_Infrastructures_among_Public_Hospitals_Case_Study_Sudan

Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(399), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>

Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>

Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>.

Carbajal, F. (2019). *#EmprenderConectados: Emprendedores latinoamericanos con capacidad de aprender a adaptarse como estrategia para triunfar*. Abra Palabra Editorial. <https://books.google.com.ec/books?id=64LhDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Carranza, J., & Martínez, A. (2018). *Evaluación del peso de los factores del clima laboral y su impacto en la satisfacción laboral en docentes de unidades educativas en Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Espíritu Santo]. <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2563/1/CARRANZA%20MENDOZA%20JENNIFER%20NEY%20%26%20MARTINEZ%20%20RODRIGUEZ%20ANDREA%20GABRIELA%20-%20MDTH%20MODALIDAD%20PRESENCIAL.pdf>

Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., & Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de

- una micro red en Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2), 1-13.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2019/csp192d.pdf>
- Chanaphol, S., & Sarichpolchai, B. (2017). Leadership Soft Skills of the Director That Affects the Performance of the Subordinate at Sub district Health Promoting Hospitals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 237(21), 1341 – 1346. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2017.02.220>
- Chanya, A., & Dawruang, K. (2017). The Effects of Organizational Climate to Conflict Management amongst Organizational Health Personnel. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 237(21), 1216-1222. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2017.02.192>
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., & Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 23(2), 66-85. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027765004>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2021). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe: Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46955/1/S2100277_es.pdf
- Corrales, A., Quijano, N., & Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e investigación en psicología*, 21(1), 58-65. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29251161005>
- Costello, M., Rusell, K., & Coventry, T. (2021). Examining the average scores of nursing teamwork subscales in an acute private medical ward. *BMC Nursing*, 20(84), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00609-z>
- De La Ossa, J. (2022). Habilidades blandas y ciencia. *RECIA Revista Colombiana de Ciencia Animal*, 14(1), 1-8. <https://orcid.org/0000-0002-4977-1709>

- De Los Santos, J., & Cabanillas, Y. (2021). *Habilidades blandas y la resolución de conflictos en estudiantes del 2do. grado de Educación Secundaria de la Institución Educativa "Rafael Loayza Guevara", Cajamarca, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2197/Tesis%20Cabanillas-De%20los%20Santos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Esquivel, J., Martínez, G., & Silva, F. (2020). Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición. *Revista Ciencias de la Documentación*, 6(2), 66-77. <https://cienciasdeladocumentacion.cl/pdf01/ART%204%20V0L6JULDIC2020.pdf>
- Flores, C., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Societas*, 23(2), 83-97. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/3412237018.pdf>
- Galicia, S., García, M., & Hernández, L. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 4(8). <https://doi.org/10.29057/estr.v4i8.2380>
- García, M. (Diciembre de 2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuaderno de Administración*, 25(42), 43-61. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006497>
- Gómez, G. R., Ramos, M., & Cruz, J. (2021). *Dualidad educativa en momentos de pandemia: entre la presencialidad y la virtualidad*. Octaedro S.L. <https://books.google.com.ec/books?id=hLRNEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Goñi, M., Medina, F., Pintos, M., Blanco, C., & Tomasina, F. (2015). Desgaste profesional y caracterización de las condiciones laborales de especialistas y posgrados en Medicina Interna. *Revista Médica del*

Uruguay, 31(1), 39-45.

<http://www.scielo.edu.uy/pdf/rmu/v31n1/v31n1a06.pdf>

- Guerrero, J. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Administrativa Financiera del Hospital General del Sur de Quito, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78955/Guerrero_PJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimís, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Hiriyappa, B. (2019). *Desarrollo de las Habilidades de Liderazgo*. Babelcube Inc.
https://books.google.com.ec/books?id=MK5dDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Huamani, F., & Santos, M. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del Hospital Sergio E. Bernales en el 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30504/Huamani%20Rojas%2c%20Fabian%20Andres%20-%20Santos%20Lagos%2c%20Miguel%20Angel%20-%20Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2018/cnf181o.pdf>
- Leal, M. (2020). Competencias blandas en los gerentes de proyecto de las organizaciones. *Res Non Verba Revista Científica*, 10(1), 1-24.
<https://doi.org/10.21855/resnonverba.v10i1.286>
- Lesmes, A., Barrientos, E., & Cordero, M. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(1), 147-153.
<https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Loaiza, E., Salazar, P., Espinoza, R., & Lozano, M. (2019). Clima Organizacional en la Administración de Empresas: Un Enfoque de Género. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(1), 3-25. DOI: 10.26820/recimundo/3.(1).enero.2019.3-25
- Maese, J., Alvarado, A., Valles, D., Rosales, & Báez, Y. (2016). Coeficiente alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de un cuestionario difuso. *CULCyT*, 13(59), 146-156.
<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/1455>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.
<https://books.google.com.ec/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Mansour, M., Jamama, A., Al-Madani, M., Mattukoyya, R., & Al-Anati, A. (2020). Reconciliación de las habilidades de comunicación asertiva con la educación universitaria en enfermería: perspectivas cualitativas de enfermeras británicas y saudíes recién graduadas. *Health Professions Education*, 6(2), 176-186. <https://doi.org/10.1016/j.hpe.2020.02.001>
- Martínez, I. (2019). *UF2121 - Programación del trabajo de campo de la investigación*. Madrid: Elearning.
- Mero, I. (15 de mayo de 2021). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal en una clínica prestadora externa de*

salud en el cantón Durán [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

<http://201.159.223.180/bitstream/3317/16722/1/T-UCSG-POS-MGSS-310.pdf>

Ministerio del Trabajo en Ecuador. (2022). *Mejor Clima Laboral 2020*.

<https://www.trabajo.gob.ec/mejorclimalaboral/>

Mogrovejo, M. (26 de marzo de 2020). *El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana*

Sotomayor [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/14220/1/T-UCSG-POS-MGSS-273.pdf>

Morán, B. (22 de enero de 2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

<http://201.159.223.180/bitstream/3317/17745/1/T-UCSG-POS-MGSS-325.pdf>

Morán, S. (20 de abril de 2020). Las enfermeras viven su propia crisis en Ecuador. *Diario PlanV*.

<https://www.planv.com.ec/historias/sociedad/enfermeras-viven-su-propia-tesis-ecuador>

National Institute for Occupational Safety and Health. (4 de Junio de 2022). *La salud mental de los trabajadores de la salud*.

<https://www.cdc.gov/niosh/newsroom/feature/lasaludmental.html>

Oñate, S. (26 de mayo de 2022). Asociaciones de médicos denuncian falta de insumos en hospitales públicos. *Diario El Comercio*.

<https://www.elcomercio.com/tendencias/sociedad/asociaciones-medicos-falta-insumos-hospitales-publicos.html>

Organización de Naciones Unidas [ONU]. (15 de enero de 2022). *América*

Latina: El personal de la salud muestra elevados niveles de depresión y

pensamiento suicida debido a la pandemia.

<https://news.un.org/es/story/2022/01/1502562>

Organización Internacional del Trabajo [OIT] . (6 de mayo de 2019). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores.*

<https://www.ilo.org/global/about-the->

[ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm)

Ormeño, J., Carvajal, L., & Sanz, L. (2020). *CFGB- Atención al cliente.* EDITEX.

<https://books.google.com.ec/books?id=CYB8EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Palacios, D., Villamrin, W., Villafuerte, W., & Ponce, J. (2019). El clima laboral y su relación con el rendimiento del personal administrativo de los Distrito de Salud de la Provincia de Manabí-Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(10), 1-15.

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/10/rendimiento-personal-administrativo.html>

Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación.* Klik Soluciones Educativas.

Perry, M., Seto, T., Vasquez, J., Josyula, S., Rule, A., Rule, & Beena, K. (2018).

The Influence of Culture on Teamwork and Communication in a Simulation-Based Resuscitation Training at a Community Hospital in Honduras. *Simulation in Healthcare: The Journal of the Society for Simulation in Healthcare*, 13(5), 363-370. DOI:

10.1097/SIH.0000000000000323

Puello, J. (2018). *Caracterización del gerente de proyectos del sector de la construcción en la ciudad de Cartagena en el uso específico de*

habilidades blandas [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar]. <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/439#page=1>

Quispe, M. (2021). *Habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional EsSalud 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62942/Quispe_PM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rodríguez, J. (2020). Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 186-199. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1321>
- Romero, Y. (2020). *Las habilidades gerenciales y el clima laboral percibido por el personal de salud del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, en el contexto de pandemia por COVID-19. Apurímac, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62247>
- Soriano, A. (2014). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Editorial Universidad Don Bosco*, 8(13), 19-40. http://redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/2105/1/2%20disenoyvalidacion_dialogos14.pdf
- Sotelo, J., & Arrieta, D. (2018). *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional*. Universidad de Juárez del Estado de Durango. https://books.google.com.ec/books?id=uB_LDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Suan, T. (2022). The Mediating Effects of Soft Skills in Enhancing Business Performance During the Pandemic. *Journal of Positive School Psychology*, 6(3), 551-560. <https://www.journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/1429/731>
- Syah, A., Novitasari, D., Asbari, M., Purwanto, A., Iskandar, J., Hutagalung, D., & Cahyono, Y. (2020). Examine Relationship of Soft Skills, Hard Skills, Innovation and Performance: the Mediation Effect of Organizational Learning. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 3(3), 27-43. <https://www.ijmsjournal.org/2020/volume-3%20issue-3/ijms-v3i3p104.pdf>
- Universidad de la Costa. (2020). Enfoque humanista. Obtenido de Universidad de la Costa: https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6591/2020_2.%20Enfoque%20Humanista%20_%20PA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. El manual moderno, S.A de C.V.

<https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>

Vallejos, A. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC filial Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf

Woznyj, H., Heggstad, ., Kennerly, S., & Yap, T. (2018). Climate and organizational performance in long-term care facilities: The role of affective commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 92(1), 122-143. <https://doi.org/10.1111/joop.12235>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA																			
TÍTULO: Habilidades blandas y clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Durán, 2022																			
FORM. PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES																
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre las habilidades blandas y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran, 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la habilidad de liderazgo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la habilidad de resolución de conflictos y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la habilidad de empatía y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre la habilidad de trabajo en equipo</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>H_i: Existe relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran, 2022.</p> <p>H₀: No existe relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran, 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>H_{i1}: Existe relación entre las habilidades de liderazgo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.</p> <p>H₀₁: No existe relación entre las habilidades de liderazgo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.</p> <p>H_{i2}: Existe relación entre las habilidades de resolución de conflictos y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.</p> <p>H₀₂: No existe relación entre las habilidades de resolución de conflictos y el clima</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran, 2022</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Determinar la relación entre las habilidades de liderazgo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.</p> <p>2. Determinar la relación entre las habilidades de resolución de conflictos y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.</p> <p>3. Determinar la relación entre las habilidades de empatía y el clima</p>	<p>VARIABLE: Habilidades blandas</p> <table border="1"> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Escala de medición</th> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de líder • Liderazgo efectivo </td> <td rowspan="6">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Resolución de conflictos</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Efectividad de intervención • Compromiso ante los problemas • Proactividad para la resolución </td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión percibida • Percepción de bienestar </td> </tr> <tr> <td>Trabajo en equipo</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Construcción de equipos • Actitud hacia el trabajo </td> </tr> <tr> <td>Comunicación asertiva</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva para ser emisor (17, 18) • Comunicación asertiva al ser receptor (19, 20) </td> </tr> <tr> <td colspan="2">Fuente: Guerrero (2022)</td> </tr> </table>	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de líder • Liderazgo efectivo 	Ordinal	Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad de intervención • Compromiso ante los problemas • Proactividad para la resolución 	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión percibida • Percepción de bienestar 	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de equipos • Actitud hacia el trabajo 	Comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva para ser emisor (17, 18) • Comunicación asertiva al ser receptor (19, 20) 	Fuente: Guerrero (2022)	
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición														
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de líder • Liderazgo efectivo 	Ordinal														
			Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad de intervención • Compromiso ante los problemas • Proactividad para la resolución 															
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión percibida • Percepción de bienestar 															
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de equipos • Actitud hacia el trabajo 															
			Comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva para ser emisor (17, 18) • Comunicación asertiva al ser receptor (19, 20) 															
			Fuente: Guerrero (2022)																
			VARIABLE: Clima organizacional																
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición														
Satisfacción de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración del esfuerzo • Calidad del ambiente laboral 	Ordinal																	
Autonomía en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía para desempeñar sus funciones 																		
Relaciones sociales entre los	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones laborales entre compañeros 																		

<p>y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran?</p> <p>5. ¿qué relación existe entre la habilidad de comunicación asertiva y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran?</p>	<p>organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.</p> <p>H₃: Existe relación entre las habilidades de empatía y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.</p> <p>H₀₃: No existe relación entre las habilidades de empatía y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.</p> <p>H₄: Existe relación entre las habilidades de trabajo en equipo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.</p> <p>H₀₄: No existe relación entre las habilidades de trabajo en equipo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.</p> <p>H₅: Existe relación entre las habilidades de comunicación asertiva y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.</p> <p>H₀₅: Existe relación entre las habilidades de comunicación asertiva y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.</p>	<p>organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.</p> <p>4. Determinar la relación entre las habilidades de trabajo en equipo y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.</p> <p>5. Determinar la relación entre las habilidades de comunicación asertiva y el clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Duran.</p>	miembros de la organización		
			Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Unión con el centro • Apoyo para las metas 	
			Consideración de los directivos	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud del director hacia el trabajador 	
			Beneficios y recompensas	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios y recompensas satisfactorios para el trabajador 	
			Motivación y esfuerzo	<ul style="list-style-type: none"> • Esfuerzo para alcanzar las metas • Motivación para alcanzar las metas 	
			Fuente: Uribe (2015)		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Tema: Habilidades blandas y clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Durán, 2022

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Habilidades blandas	Conjunto de destrezas que ayudarán a una persona desenvolverse de mejor manera en sus ámbitos de acción, permitiendo su comunicación asertiva, desarrollo de habilidades negociadoras, ser líderes en distintos procesos, entre otras fortalezas que contribuirán a la productividad de una empresa y a la mejora del clima organizacional (Gómez et al., 2021).	Medición de las habilidades blandas del director de un centro de salud en Durán, a partir de los 20 ítems de la Escala de Habilidad Blandas, reactivo tipo Likert.	Liderazgo	Compromiso de líder (1, 2)	Escala ordinal de tipo Likert entre 1 a 5. 1= Muy en desacuerdo 2= en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= de acuerdo 5= muy de acuerdo).
				Liderazgo efectivo (3, 4)	
			Resolución de conflictos	Efectividad de intervención (5, 6)	
				Compromiso ante los problemas (7)	
				Proactividad para la resolución (8)	
			Empatía	Comprensión percibida (9)	
				Percepción de bienestar (10, 11, 12)	
			Trabajo en equipo	Construcción de equipos (13, 14)	
				Actitud hacia el trabajo (15, 16)	
			Comunicación asertiva	Comunicación asertiva para ser emisor (17, 18)	
Comunicación asertiva al ser receptor (19, 20)					
Variable 2: Clima organizacional	Percepción y apreciación del equipo humano, frente a las relaciones entre los trabajadores, aspectos estructurales como procesos y procedimientos, además del ambiente físico, capaces de influir en su comportamiento y motivación (Iglesias y Torres, 2018).	Medición del clima organizacional a partir de la sumatoria de los 23 ítems de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional EMCO (Uribe, 2015), reactivo tipo Likert	Satisfacción de los trabajadores	Valoración del esfuerzo (1, 2)	Escala ordinal de tipo Likert entre 1 a 5. 1= Muy en desacuerdo 2= en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
				Calidad del ambiente laboral (3, 4)	
			Autonomía en el trabajo	Autonomía para desempeñar sus funciones (5, 6)	
			Relaciones sociales entre los miembros de la organización	Relaciones laborales entre compañeros (7, 8)	
			Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	Unión con el centro (9, 10)	
				Apoyo para las metas (11, 12, 13)	

			Consideración de los directivos	Actitud del director hacia el trabajador (14, 15)	4= de acuerdo 5= muy de acuerdo).
			Beneficios y recompensas	Beneficios y recompensas satisfactorios para el trabajador (16, 17, 18)	
			Motivación y esfuerzo	Esfuerzo para alcanzar las metas (19, 20, 21)	
				Motivación para alcanzar las metas (22, 23)	

Anexo 3. Formato de instrumento Habilidades Blandas

ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS

Estimado (a):

Te saludo cordialmente, esperando que te encuentres muy bien. Solicito amablemente tu valiosa contribución respondiendo este cuestionario, desarrollado con el objetivo de determinar una escala valorativa de la variable Habilidades Blandas del director técnico en un centro de salud de Durán. Esta información es de gran ayuda para llevar a cabo una tesis de maestría en la Universidad César Vallejo de Piura.

Te pido que leas detenidamente cada ítem, y respondas según esta escala:

1= Muy en desacuerdo	2= En desacuerdo	3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4= De acuerdo	5= Muy de acuerdo.
----------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------

Dimensión de liderazgo	1	2	3	4	5
1. El director demuestra ser un líder responsable al cumplir sus funciones.					
2. El director técnico demuestra ser un líder comprometido con los objetivos de la organización.					
3. El director demuestra capacidad para guiar a sus subordinados hacia el cumplimiento de los objetivos del centro de salud.					
4. Las decisiones que toma el director técnico, generan buenos resultados en la institución.					
Dimensión de resolución de conflictos	1	2	3	4	5
5. El director técnico logra solucionar los problemas con efectividad.					
6. El director técnico intervienen de forma efectiva como mediador, si surgen conflictos en el trabajo					
7. El director técnico demuestra compromiso en la resolución de problemas.					
8. El director técnico es proactivo ante los problemas, mostrando interés en evitar que ocurran.					
Dimensión de empatía					
9. El director técnico logra comprender las emociones de sus subordinados.					

10. El director técnico demuestra sincera preocupación ante los problemas que experimentan los subordinados, aunque no sean dentro de un contexto laboral.					
11. El director técnico se preocupa por el bienestar de sus subordinados.					
12. El bienestar de los subordinados es prioridad del director técnico dentro del centro de salud.					
Dimensión de trabajo en equipo	1	2	3	4	5
13. Los equipos de trabajo se construyen considerando las capacidades de cada uno de sus miembros.					
14. Los equipos de trabajo logran alcanzar fácilmente las metas.					
15. El director técnico promueve el trabajo en equipo para el logro de los objetivos.					
16. El director técnico demuestra capacidad para trabajar bajo presión.					
Dimensión de comunicación asertiva					
17. El director técnico utiliza un estilo de comunicación que hace sentir cómodos a sus subordinados.					
18. La comunicación con el director técnico permite a los subordinados comprender con claridad aquello que el director técnico les desea transmitir.					
19. El director técnico demuestra interés en escuchar a sus trabajadores durante la comunicación.					
20. El director técnico motiva a sus trabajadores a opinar.					

Anexo 4. Resultado de la prueba piloto de la ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS

#	Dimensión de liderazgo				Dimensión de resolución de conflictos				Dimensión de empatía				Dimensión de trabajo en equipo				Dimensión de comunicación asertiva			
	L.1	L.2	L.3	L.4	RC.5	RC.6	RC.7	RC.8	E.9	E.10	E.11	E.12	TE.13	TE.14	TE.15	TE.16	CA.17	CA.18	CA.19	CA.20
1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	3	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3
4	2	3	2	1	1	1	2	3	4	3	3	2	1	3	1	2	3	2	2	2
5	2	3	2	1	3	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
6	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
7	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
9	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2
13	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2
14	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
15	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2
16	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
18	2	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3

Anexo 5. Validaciones de los 3 jueces expertos a la ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS

Lcda. Ketty Karolina Carrillo Suarez

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Ketty Karolina Carrillo Suárez
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Licenciada en enfermería Magister en diseño curricular por competencias
Áreas de experiencia profesional:	Docente Técnico Licenciada en Enfermería
Institución donde labora:	Universidad Estatal de Milagro – hospital IESS Milagro
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Competencias comunicativas. Evaluación de competencias comunicativas en los estudiantes de la carrera de Enfermería

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Liderazgo

Objetivos de la Dimensión: Mide el desarrollo de las habilidades de liderazgo del director del centro de salud, tanto en su compromiso con ser líder, como la efectividad con la cual lidera a sus subordinados.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso de líder	1. El director demuestra ser un líder responsable al cumplir sus funciones.	4	4	4	4
	2. El director técnico demuestra ser un líder comprometido con los objetivos de la organización.	4	4	4	4
Liderazgo efectivo	3. El director demuestra capacidad para guiar a sus subordinados hacia el cumplimiento de los objetivos del centro de salud.	4	4	4	4
	4. Las decisiones que toma el director técnico, generan buenos resultados en la institución.	4	4	4	4

Segunda dimensión: Resolución de conflictos

Objetivos de la Dimensión: Mide el desarrollo de las habilidades de resolución de conflictos del director del centro de salud, tanto en su efectividad para intervenirlos, como para mantener una actitud positiva ante los problemas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad de intervención	5. El director técnico logra solucionar los problemas con efectividad.	4	4	4	4
	6. El director técnico intervienen de forma efectiva como mediador, si surgen conflictos en el trabajo	4	4	4	4
Compromiso ante los problemas	7. El director técnico demuestra compromiso en la resolución de problemas.	4	4	4	4
Proactividad para la resolución	8. El director técnico es proactivo ante los problemas, mostrando interés en evitar que ocurran.	4	4	4	4

Tercera dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Mide el desarrollo de las habilidades de empatía del director del centro de salud, tanto en la comprensión y bienestar que perciben los subordinados por parte éste.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión percibida	9. El director técnico logra comprender las emociones de sus subordinados.	4	4	4	4
Percepción de bienestar	10. El director técnico demuestra sincera preocupación ante los problemas que experimentan los subordinados, aunque no sean dentro de un contexto laboral.	4	4	4	4
	11. El director técnico se preocupa por el bienestar de sus subordinados.	4	4	4	4
	12. El bienestar de los subordinados es prioridad del director técnico dentro del centro de salud.	4	4	4	4

Cuarta dimensión: Trabajo en equipo

Objetivos de la Dimensión: Mide el desarrollo de las habilidades de trabajo en equipo del director del centro de salud, tanto para organizar a sus subordinados, guiarlos en el cumplimiento de las metas y mantener una actitud positiva ante ellos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Construcción de equipos	13. Los equipos de trabajo se construyen considerando las capacidades de cada uno de sus miembros.	4	4	4	4
	14. Los equipos de trabajo logran alcanzar fácilmente las metas.	4	4	4	4
Actitud hacia el trabajo	15. El director técnico promueve el trabajo en equipo para el logro de los objetivos.	4	4	4	4
	16. El director técnico demuestra capacidad para trabajar bajo presión.	4	4	4	4

Quinta Primera dimensión: Comunicación asertiva

Objetivos de la Dimensión: Mide el desarrollo de las habilidades de comunicación asertiva del director del centro de salud, tanto para ser emisor, como receptor, en el proceso de comunicación.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación asertiva para ser emisor	17. El director técnico utiliza un estilo de comunicación que hace sentir cómodos a sus subordinados.	4	4	4	4
	18. La comunicación con el director técnico permite a los subordinados comprender con claridad aquello que el director técnico les desea transmitir.	4	4	4	4
Comunicación asertiva al ser receptor	19. El director técnico demuestra interés en escuchar a sus trabajadores durante la comunicación.	4	4	4	4
	20. El director técnico motiva a sus trabajadores a opinar.	4	4	4	4



El medio electrónico para
**KETTY KAROLINA
CARRILLO SUAREZ**

Lcda. Ketty Karolina Carrillo Suarez, Mgs.

0924182231

1024-06-697170

0982736336

carrilokarolina@gmail.com

Grace Brigitte Trelles Ginez, Mg.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: Grace Brigitte Trelles Ginez

Grado profesional: Maestría ()
Doctor ()

Área de Formación académica: Master en Educación Especializada

Áreas de experiencia profesional: Educación inclusiva y especializada. Atención a personas con discapacidad.

Institución donde labora: Dirección Distrital 09D09 Tarqui 3- Ministerio de Educación

Tiempo de experiencia **2 a 4 años** ()

profesional en el área: **Más de 5 años** ()

Experiencia en Trabajo(s) psicométricos realizados

Investigación Título del estudio realizado.

Psicométrica:

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Liderazgo

Objetivos de la Dimensión: Mide el desarrollo de las habilidades de liderazgo del director del centro de salud, tanto en su compromiso con ser líder, como la efectividad con la cual lidera a sus subordinados.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso de líder	1. El director demuestra ser un líder responsable al cumplir sus funciones.	4	4	4	
	2. El director técnico demuestra ser un líder comprometido con los objetivos de la organización.	4	4	4	
Liderazgo efectivo	3. El director demuestra capacidad para guiar a sus subordinados hacia el cumplimiento de los objetivos del centro de salud.	4	4	4	
	4. Las decisiones que toma el director técnico, generan buenos resultados en la institución.	4	4	4	

Segunda dimensión: Resolución de conflictos

Objetivos de la Dimensión: Mide el desarrollo de las habilidades de resolución de conflictos del director del centro de salud, tanto en su efectividad para intervenirlos, como para mantener una actitud positiva ante los problemas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad de intervención	5. El director técnico logra solucionar los problemas con efectividad.	4	4	4	
	6. El director técnico intervienen de forma efectiva como mediador, si surgen conflictos en el trabajo	4	4	4	
Compromiso ante los problemas	7. El director técnico demuestra compromiso en la resolución de problemas.	4	4	4	
Proactividad para la resolución	8. El director técnico es proactivo ante los problemas, mostrando interés en evitar que ocurran.	4	4	4	

Tercera dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Mide el desarrollo de las habilidades de empatía del director del centro de salud, tanto en la comprensión y bienestar que perciben los subordinados por parte éste.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión percibida	9. El director técnico logra comprender las emociones de sus subordinados.	4	4	4	
Percepción de bienestar	10. El director técnico demuestra sincera preocupación ante los problemas que experimentan los subordinados, aunque no sean dentro de un contexto laboral.	4	4	4	
	11. El director técnico se preocupa por el bienestar de sus subordinados.	4	4	4	
	12. El bienestar de los subordinados es prioridad del director técnico dentro del centro de salud.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Trabajo en equipo

Objetivos de la Dimensión: Mide el desarrollo de las habilidades de trabajo en equipo del director del centro de salud, tanto para organizar a sus subordinados, guiarlos en el cumplimiento de las metas y mantener una actitud positiva ante ellos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Construcción de equipos	13. Los equipos de trabajo se construyen considerando las capacidades de cada uno de sus miembros.	4	4	4	
	14. Los equipos de trabajo logran alcanzar fácilmente las metas.	4	4	4	
Actitud hacia el trabajo	15. El director técnico promueve el trabajo en equipo para el logro de los objetivos.	4	4	4	
	16. El director técnico demuestra capacidad para trabajar bajo presión.	4	4	4	

Quinta Primera dimensión: Comunicación asertiva

Objetivos de la Dimensión: Mide el desarrollo de las habilidades de comunicación asertiva del director del centro de salud, tanto para ser emisor, como receptor, en el proceso de comunicación.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación asertiva para ser emisor	17. El director técnico utiliza un estilo de comunicación que hace sentir cómodos a sus subordinados.	4	4	4	
	18. La comunicación con el director técnico permite a los subordinados comprender con claridad aquello que el director técnico les desea transmitir.	4	4	4	
Comunicación asertiva al ser receptor	19. El director técnico demuestra interés en escuchar a sus trabajadores durante la comunicación.	4	4	4	
	20. El director técnico motiva a sus trabajadores a opinar.	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:
**GRACE
BRIGITTE
TRELLES GINEZ**

Sello y Firma del evaluador

Documento de identidad: 0929212231

Registro de colegiatura: 7241182436

Número de celular: 0985153564

Correo electrónico: briggittetrelles@hotmail.com

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:
Santiago Acosta Ulloa

Grado profesional: Maestría ()
 Doctor ()

Área de Formación académica: Magíster en Gestión de Talento Humano

Áreas de experiencia profesional: Talento Humano

Institución donde labora: Hospital Vozandes Quito

Tiempo de experiencia profesional en el área: **2 a 4 años** ()
 Más de 5 años ()

Experiencia en Investigación Psicométrica: Burnout en Enfermeras de la Unidad Intensiva

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Liderazgo

Objetivos de la Dimensión: Mide el desarrollo de las habilidades de liderazgo del director del centro de salud, tanto en su compromiso con ser líder, como la efectividad con la cual lidera a sus subordinados.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso de líder	1. El director demuestra ser un líder responsable al cumplir sus funciones.	4	4	4	
	2. El director técnico demuestra ser un líder comprometido con los objetivos de la organización.	4	4	4	
Liderazgo efectivo	3. El director demuestra capacidad para guiar a sus subordinados hacia el cumplimiento de los objetivos del centro de salud.	4	4	4	
	4. Las decisiones que toma el director técnico, generan buenos resultados en la institución.	4	4	4	

Segunda dimensión: Resolución de conflictos

Objetivos de la Dimensión: Mide el desarrollo de las habilidades de resolución de conflictos del director del centro de salud, tanto en su efectividad para intervenirlos, como para mantener una actitud positiva ante los problemas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad de intervención	5. El director técnico logra solucionar los problemas con efectividad.	4	4	4	
	6. El director técnico intervienen de forma efectiva como mediador, si surgen conflictos en el trabajo	4	4	4	
Compromiso ante los problemas	7. El director técnico demuestra compromiso en la resolución de problemas.	4	4	4	
Proactividad para la resolución	8. El director técnico es proactivo ante los problemas, mostrando interés en evitar que ocurran.	4	4	4	

Tercera dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Mide el desarrollo de las habilidades de empatía del director del centro de salud, tanto en la comprensión y bienestar que perciben los subordinados por parte éste.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión percibida	9. El director técnico logra comprender las emociones de sus subordinados.	4	4	4	4
Percepción de bienestar	10. El director técnico demuestra sincera preocupación ante los problemas que experimentan los subordinados, aunque no sean dentro de un contexto laboral.	4	4	4	4
	11. El director técnico se preocupa por el bienestar de sus subordinados.	4	4	4	4
	12. El bienestar de los subordinados es prioridad del director técnico dentro del centro de salud.	4	4	4	4

Cuarta dimensión: Trabajo en equipo

Objetivos de la Dimensión: Mide el desarrollo de las habilidades de trabajo en equipo del director del centro de salud, tanto para organizar a sus subordinados, guiarlos en el cumplimiento de las metas y mantener una actitud positiva ante ellos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Construcción de equipos	13. Los equipos de trabajo se construyen considerando las capacidades de cada uno de sus miembros.	4	4	4	
	14. Los equipos de trabajo logran alcanzar fácilmente las metas.	4	4	4	
Actitud hacia el trabajo	15. El director técnico promueve el trabajo en equipo para el logro de los objetivos.	4	4	4	
	16. El director técnico demuestra capacidad para trabajar bajo presión.	4	4	4	

Quinta Primera dimensión: Comunicación asertiva

Objetivos de la Dimensión: Mide el desarrollo de las habilidades de comunicación asertiva del director del centro de salud, tanto para ser emisor, como receptor, en el proceso de comunicación.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación asertiva para ser emisor	17. El director técnico utiliza un estilo de comunicación que hace sentir cómodos a sus subordinados.	4	4	4	
	18. La comunicación con el director técnico permite a los subordinados comprender con claridad aquello que el director técnico les desea transmitir.	4	4	4	
Comunicación asertiva al ser receptor	19. El director técnico demuestra interés en escuchar a sus trabajadores durante la comunicación.	4	4	4	
	20. El director técnico motiva a sus trabajadores a opinar.	4	4	4	

Santiago Acosta Ulloa

1803886751



Sello y Firma del evaluador

Documento de identidad

180386751

Registro de colegiatura

1036-2020-2172911 2020-04-27

Número de celular

0987637494

Correo electrónico:

santiagoa84@gmail.com

Anexo 6. Informe de evidencia de validez y confiabilidad de la escala de HABILIDADES BLANDAS

I. FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Escala de HABILIDADES BLANDAS

Autores del instrumento: Elaboración propia

Adaptación: Guerrero (2022)

Año: 2022

Procedencia: Ecuador

Ámbito de aplicación: Individual

Áreas que explora: Liderazgo, Resolución de conflictos, Empatía, Trabajo en equipo, Comunicación asertiva

II. EVIDENCIA DE VALIDEZ BASADO EN EL CONTENIDO

Tabla 1

Evidencia de validez de contenido de la escala de HABILIDADES BLANDAS

DIMENSIONES	ITEMS	CLARIDAD	RELEVANCIA	COHERENCIA
		UV AIKEN	UV AIKEN	UV AIKEN
LIDERAZGO	1	1,00	1,00	1,00
	2	1,00	1,00	1,00
	3	1,00	1,00	1,00
	4	1,00	1,00	1,00
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	5	1,00	1,00	1,00
	6	1,00	1,00	1,00
	7	1,00	1,00	1,00
	8	1,00	1,00	1,00
EMPATÍA	9	1,00	1,00	1,00
	10	1,00	1,00	1,00
	11	1,00	1,00	1,00
	12	1,00	1,00	1,00
TRABAJO EN EQUIPO	13	1,00	1,00	1,00
	14	1,00	1,00	1,00
	15	1,00	1,00	1,00
	16	1,00	1,00	1,00
COMUNICACIÓN ASERTIVA	17	1,00	1,00	1,00
	18	1,00	1,00	1,00
	19	1,00	1,00	1,00
	20	1,00	1,00	1,00
PROMEDIO	M	1,00	1,00	1,00

Nota: IAA: índice de acuerdo de Aiken

Para la evidencia de validez de contenido se realizó la evaluación por juicio de 3 expertos que emitieron su ponderación en claridad, coherencia y relevancia, observándose que el 100 % tiene un índice de acuerdo de Aiken igual a 1.00, lo cual evidencia que dichos reactivos cuentan con evidencia de validez de contenido para ser incluidos en la escala de evaluación de habilidades blandas.

III. EVIDENCIA DE CONFIABILIDAD

Tabla 2

Evidencia de Confiabilidad de la Escala de Habilidades Blandas en usuarios internos de un centro de salud de Durán

Escala	N°	M (DE)	α	ω
Escala Global	20	2.61 (0.452)	.926	.932
Liderazgo	4	2.77 (0.544)	.826	.837
Resolución de conflictos	4	2.49 (0.425)	.672	.718
Empatía	4	2.51 (0.476)	.766	.799
Trabajo en equipo	4	2.85 (0.805)	.893	.896
Comunicación asertiva	4	2.44 (0.537)	.860	.870

Nota: α : Coeficiente alfa de Cronbach; ω : Coeficiente Omega Mc Donald

En la tabla 2 referido al análisis de confiabilidad por consistencia interna de la escala de Habilidades Blandas de los usuarios internos de un centro de salud de Durán, se observan valores aceptables de fiabilidad tanto en la dimensión global como en las dimensiones específicas.

Anexo 7. Formato de instrumento Clima Organizacional

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado (a):

Te saludo cordialmente, esperando que te encuentres muy bien. Solicito amablemente tu valiosa contribución respondiendo este cuestionario, desarrollado con el objetivo de determinar una escala valorativa de la variable Clima Organizacional en un centro de salud de Durán. Esta información es de gran ayuda para llevar a cabo una tesis de maestría en la Universidad César Vallejo de Piura.

Te pido que leas detenidamente cada ítem, y respondas según esta escala:

1= Muy en desacuerdo	2= En desacuerdo	3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4= De acuerdo	5= Muy de acuerdo.
----------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------

Dimensión de satisfacción de los trabajadores	1	2	3	4	5
1. El esfuerzo que realizo en mi trabajo es reconocido por mis jefes en el centro de salud.					
2. Estoy comprometido con las funciones que me son asignadas.					
3. Percibo que el ambiente laboral es positivo para mi desenvolvimiento.					
4. Percibo que este trabajo me garantiza estabilidad laboral					
Dimensión de autonomía en el trabajo	1	2	3	4	5
5. El puesto que ocupo me brinda independencia suficiente para tomar decisiones sobre mis tareas.					
6. Me siento en libertad para desarrollar mis funciones, sin que esto me represente un problema.					
Dimensión de relaciones sociales entre los miembros de la organización	1	2	3	4	5
7. Existe compañerismo entre los trabajadores, demostrando cada uno que está dispuesto a ayudar a los otros.					
8. Tengo buenas relaciones con mis compañeros, incluso fuera del entorno laboral.					

Dimensión de unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
9. Tengo pensado continuar como trabajador del centro.					
10. Me siento identificado con el centro, en donde soy considerado como un trabajador valioso.					
11. Existe apoyo entre los compañeros de trabajo para cumplir las metas.					
12. Siempre los trabajadores agradecen por el apoyo que reciben de sus compañeros					
13. Me siento apoyado, por parte del director técnico del centro, para desarrollar mis funciones					
Dimensión de consideración de los directivos	1	2	3	4	5
14. El director técnico siempre se muestra amable con sus subordinados.					
15. El director técnico siempre se muestra respetuoso con sus subordinados					
Dimensión de beneficios y recompensas	1	2	3	4	5
16. Estoy satisfecho con el sueldo que recibo por las funciones que desempeño.					
17. Siento que las recompensas monetarias que recibo están acordes a mi esfuerzo como trabajador.					
18. Siento que los beneficios no monetarios que recibo están acordes a mi esfuerzo como trabajador.					
Dimensión de motivación y esfuerzo	1	2	3	4	5
19. Las metas que me son asignadas en mi cargo son razonables, no siendo imposibles de cumplir.					
20. Tengo disponibles los recursos suficientes para cumplir con las tareas que me son asignadas.					
21. En el centro de salud, valoran mi esfuerzo realizado al cumplir las tareas asignadas.					
22. Me siento motivado en el centro de salud para alcanzar las metas fijadas.					
23. En el centro de salud se preocupan en mantenerme motivado para alcanzar las metas.					

Anexo 9. Validaciones de los 3 jueces expertos a la ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Lcda. Ketty Karolina Carrillo Suarez

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Ketty Karolina Carrillo Suárez
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Licenciada en enfermería Magister en diseño curricular por competencias
Áreas de experiencia profesional:	Docente Técnico Licenciada en Enfermería
Institución donde labora:	Universidad Estatal de Milagro – hospital IESS Milagro
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Competencias comunicativas. Evaluación de competencias comunicativas en los estudiantes de la carrera de Enfermería

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Satisfacción de los trabajadores

Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción de los trabajadores de la salud en un centro de salud, en cuanto a la valoración del esfuerzo dentro de la organización, y la calidad del ambiente laboral percibido.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valoración del esfuerzo	1. El esfuerzo que realizo en mi trabajo es reconocido por mis jefes en el centro de salud.	4	4	4	4
	2. Estoy comprometido con las funciones que me son asignadas.	4	4	4	4
Calidad del ambiente laboral	3. Percibo que el ambiente laboral es positivo para mi desenvolvimiento.	4	4	4	4
	4. Percibo que este trabajo me garantiza estabilidad laboral	4	4	4	4

Segunda dimensión: Autonomía en el trabajo

Objetivos de la Dimensión: Medir la autonomía en el trabajo percibida por los trabajadores de un centro de salud, considerando la autonomía para desempeñar las funciones que les son asignadas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autonomía para desempeñar sus funciones	5. El puesto que ocupo me brinda independencia suficiente para tomar decisiones sobre mis tareas.	4	4	4	4
	6. Me siento en libertad para desarrollar mis funciones, sin que esto me represente un problema.	4	4	4	4

Tercera dimensión: Relaciones sociales entre los miembros de la organización

Objetivos de la Dimensión: Medir las relaciones entre los miembros de un centro de salud, considerando con énfasis en valorar cómo es la relación entre los compañeros.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones laborales entre compañeros	7. Existe compañerismo entre los trabajadores, demostrando cada uno que está dispuesto a ayudar a los otros.	4	4	4	4
	8. El trabajo en equipo que realizan es efectivo, logrando las metas trazadas.	4	4	4	4

Cuarta dimensión: Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo

Objetivos de la Dimensión: Medir la unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, que perciben los usuarios internos de un centro de salud, a partir de la unión que sienten con dicho centro, y cómo perciben el apoyo para cumplir las metas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Unión con el centro	9. Tengo pensado continuar como trabajador del centro.	4	4	4	4
	10. Me siento identificado con el centro, en donde soy considerado como un trabajador valioso.	4	4	4	4
Apoyo para las metas	11. Existe apoyo entre los compañeros de trabajo para cumplir las metas.	4	4	4	4
	12. Siempre los trabajadores agradecen por el apoyo que reciben de sus compañeros	4	4	4	4
	13. Me siento apoyado, por parte del director técnico del centro, para desarrollar mis funciones	4	4	4	4

Quinta dimensión: Consideración de los directivos

Objetivos de la Dimensión: Medir la consideración de los directivos que perciben los usuarios internos de un centro de salud, especialmente la actitud que demuestra director del establecimiento hacia sus subordinados.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud del director hacia el trabajador	14. El director técnico siempre se muestra amable con sus subordinados.	4	4	4	4
	15. El director técnico siempre se muestra respetuoso con sus subordinados	4	4	4	4

Sexta dimensión: Beneficios y recompensas

Objetivos de la Dimensión: Medir las percepciones de los trabajadores de un centro de salud, en cuanto a los beneficios y recompensas que reciben, especialmente en qué medida logran su satisfacción.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficios y recompensas satisfactorios para el trabajador	16. Estoy satisfecho con el sueldo que recibo por las funciones que desempeño.	4	4	4	4
	17. Siento que las recompensas monetarias que recibo están acorde a mi esfuerzo como trabajador.	4	4	4	4
	18. Siento que	4	4	4	4

	los beneficios no monetarios que recibo están acordes a mi esfuerzo como trabajador.				
--	--------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Séptima dimensión: Motivación y esfuerzo

Objetivos de la Dimensión: Medir la motivación y esfuerzo de los trabajadores de un centro de salud, tomando en consideración el esfuerzo y la motivación para alcanzar las metas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Esfuerzo para alcanzar las metas	19. Las metas que me son asignadas en mi cargo son razonables, no siendo imposibles de cumplir.	4	4	4	4
	20. Tengo disponibles los recursos suficientes para cumplir con las tareas que me son asignadas.	4	4	4	4
	21. En el centro de salud, valoran mi esfuerzo realizado al cumplir las tareas asignadas.	4	4	4	4
Motivación para alcanzar las metas	22. Me siento motivado en el centro de salud para alcanzar las metas fijadas.	4	4	4	4

	23. En el centro de salud se preocupan en mantenerme motivado para alcanzar las metas.	4	4	4	4
--	----------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---



Firmado electrónicamente por:
**KETTY KAROLINA
CARRILLO SUAREZ**

Lda. Ketty Karolina Carrillo Suarez, Mgs.

0924182231

1024-06-697170

0982736336

carrilokarolina@gmail.com

Grace Brigitte Trelles Ginez, Mg.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: Grace Brigitte Trelles Ginez

Grado profesional: Maestría ()
Doctor ()

Área de Formación académica: Master en Educación Especial

Áreas de experiencia profesional: Educación inclusiva y especializada. Atención a personas con discapacidad.

Institución donde labora: Dirección Distrital 09D09 Tarqui 3- Ministerio de Educación

Tiempo de experiencia 2 a 4 años ()

profesional en el área: Más de 5 años ()

Experiencia en Trabajo(s) psicométricos realizados

Investigación Título del estudio realizado.

Psicométrica:

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Satisfacción de los trabajadores

Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción de los trabajadores de la salud en un centro de salud, en cuanto a la valoración del esfuerzo dentro de la organización, y la calidad del ambiente laboral percibido.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valoración del esfuerzo	1. El esfuerzo que realizo en mi trabajo es reconocido por mis jefes en el centro de salud.	4	4	4	
	2. Estoy comprometido con las funciones que me son asignadas.	4	4	4	
Calidad del ambiente laboral	3. Percibo que el ambiente laboral es positivo para mi desenvolvimiento.	4	4	4	
	4. Percibo que este trabajo me garantiza estabilidad laboral	4	4	4	

Segunda dimensión: Autonomía en el trabajo

Objetivos de la Dimensión: Medir la autonomía en el trabajo percibida por los trabajadores de un centro de salud, considerando la autonomía para desempeñar las funciones que les son asignadas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autonomía para desempeñar sus funciones	5. El puesto que ocupo me brinda independencia suficiente para tomar decisiones sobre mis tareas.	4	4	4	
	6. Me siento en libertad para desarrollar mis funciones, sin que esto me represente un problema.	4	4	4	

Tercera dimensión: Relaciones sociales entre los miembros de la organización

Objetivos de la Dimensión: Medir las relaciones entre los miembros de un centro de salud, considerando con énfasis en valorar cómo es la relación entre los compañeros.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones laborales entre compañeros	7. Existe compañerismo entre los trabajadores, demostrando cada uno que está dispuesto a ayudar a los otros.	4	4	4	
	8. El trabajo en equipo que realizan es efectivo, logrando las metas trazadas.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo

Objetivos de la Dimensión: Medir la unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, que perciben los usuarios internos de un centro de salud, a partir de la unión que sienten con dicho centro, y cómo perciben el apoyo para cumplir las metas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Unión con el centro	9. Tengo pensado continuar como trabajador del centro.	4	4	4	
	10. Me siento identificado con el centro, en donde soy considerado como un trabajador valioso.	4	4	4	
Apoyo para las metas	11. Existe apoyo entre los compañeros de trabajo para cumplir las metas.	4	4	4	
	12. Siempre los trabajadores agradecen por el apoyo que reciben de sus compañeros	4	4	4	
	13. Me siento apoyado, por parte del director técnico del centro, para desarrollar mis funciones	4	4	4	

Quinta dimensión: Consideración de los directivos

Objetivos de la Dimensión: Medir la consideración de los directivos que perciben los usuarios internos de un centro de salud, especialmente la actitud que demuestra director del establecimiento hacia sus subordinados.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud del director hacia el trabajador	14. El director técnico siempre se muestra amable con sus subordinados.	4	4	4	
	15. El director técnico siempre se muestra respetuoso con sus subordinados	4	4	4	

Sexta dimensión: Beneficios y recompensas

Objetivos de la Dimensión: Medir las percepciones de los trabajadores de un centro de salud, en cuanto a los beneficios y recompensas que reciben, especialmente en qué medida logran su satisfacción.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficios y recompensas satisfactorios para el trabajador	16. Estoy satisfecho con el sueldo que recibo por las funciones que desempeño.	4	4	4	
	17. Siento que las recompensas monetarias que recibo están acorde a mi esfuerzo como trabajador.	4	4	4	
	18. Siento que				

	los beneficios no monetarios que recibo están acordes a mi esfuerzo como trabajador.	4	4	4	
--	--------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Séptima dimensión: Motivación y esfuerzo

Objetivos de la Dimensión: Medir la motivación y esfuerzo de los trabajadores de un centro de salud, tomando en consideración el esfuerzo y la motivación para alcanzar las metas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Esfuerzo para alcanzar las metas	19. Las metas que me son asignadas en mi cargo son razonables, no siendo imposibles de cumplir.	4	4	4	
	20. Tengo disponibles los recursos suficientes para cumplir con las tareas que me son asignadas.	4	4	4	
	21. En el centro de salud, valoran mi esfuerzo realizado al cumplir las tareas asignadas.	4	4	4	
Motivación para alcanzar las metas	22. Me siento motivado en el centro de salud para alcanzar las metas fijadas.	4	4	4	

	23. En el centro de salud se preocupan en mantenerme motivado para alcanzar las metas.	4	4	4	
--	----------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--



Firmado electrónicamente por
**GRACE
BRIGITTE
TRELLES GINEZ**

Sello y Firma del evaluador

Documento de identidad: 0929212231

Registro de colegiatura: 7241182436

Número de celular: 0985153564

Correo electrónico: briggittetrelles@hotmail.com

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Satisfacción de los trabajadores

Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción de los trabajadores de la salud en un centro de salud, en cuanto a la valoración del esfuerzo dentro de la organización, y la calidad del ambiente laboral percibido.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valoración del esfuerzo	1. El esfuerzo que realizo en mi trabajo es reconocido por mis jefes en el centro de salud.	4	4	4	
	2. Estoy comprometido con las funciones que me son asignadas.	4	4	4	
Calidad del ambiente laboral	3. Percibo que el ambiente laboral es positivo para mi desenvolvimiento.	4	4	4	
	4. Percibo que este trabajo me garantiza estabilidad laboral	4	4	4	

Segunda dimensión: Autonomía en el trabajo

Objetivos de la Dimensión: Medir la autonomía en el trabajo percibida por los trabajadores de un centro de salud, considerando la autonomía para desempeñar las funciones que les son asignadas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autonomía para desempeñar sus funciones	5. El puesto que ocupo me brinda independencia suficiente para tomar decisiones sobre mis tareas.	4	4	4	
	6. Me siento en libertad para desarrollar mis funciones, sin que esto me represente un problema.	4	4	4	

Tercera dimensión: Relaciones sociales entre los miembros de la organización

Objetivos de la Dimensión: Medir las relaciones entre los miembros de un centro de salud, considerando con énfasis en valorar cómo es la relación entre los compañeros.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones laborales entre compañeros	7. Existe compañerismo entre los trabajadores, demostrando cada uno que está dispuesto a ayudar a los otros.	4	4	4	
	8. El trabajo en equipo que realizan es efectivo, logrando las metas trazadas.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo

Objetivos de la Dimensión: Medir la unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, que perciben los usuarios internos de un centro de salud, a partir de la unión que sienten con dicho centro, y cómo perciben el apoyo para cumplir las metas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Unión con el centro	9. Tengo pensado continuar como trabajador del centro.	4	4	4	
	10. Me siento identificado con el centro, en donde soy considerado como un trabajador valioso.	4	4	4	
Apoyo para las metas	11. Existe apoyo entre los compañeros de trabajo para cumplir las metas.	4	4	4	
	12. Siempre los trabajadores agradecen por el apoyo que reciben de sus compañeros	4	4	4	
	13. Me siento apoyado, por parte del director técnico del centro, para desarrollar mis funciones	4	4	4	

Quinta dimensión: Consideración de los directivos

Objetivos de la Dimensión: Medir la consideración de los directivos que perciben los usuarios internos de un centro de salud, especialmente la actitud que demuestra director del establecimiento hacia sus subordinados.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud del director hacia el trabajador	14. El director técnico siempre se muestra amable con sus subordinados.	4	4	4	
	15. El director técnico siempre se muestra respetuoso con sus subordinados	4	4	4	

Sexta dimensión: Beneficios y recompensas

Objetivos de la Dimensión: Medir las percepciones de los trabajadores de un centro de salud, en cuanto a los beneficios y recompensas que reciben, especialmente en qué medida logran su satisfacción.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficios y recompensas satisfactorios para el trabajador	16. Estoy satisfecho con el sueldo que recibo por las funciones que desempeño.	4	4	4	
	17. Siento que las recompensas monetarias que recibo están acorde a mi esfuerzo como trabajador.	4	4	4	
	18. Siento que	4	4	4	

	los beneficios no monetarios que recibo están acordes a mi esfuerzo como trabajador.				
--	--------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Séptima dimensión: Motivación y esfuerzo

Objetivos de la Dimensión: Medir la motivación y esfuerzo de los trabajadores de un centro de salud, tomando en consideración el esfuerzo y la motivación para alcanzar las metas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Esfuerzo para alcanzar las metas	19. Las metas que me son asignadas en mi cargo son razonables, no siendo imposibles de cumplir.	4	4	4	
	20. Tengo disponibles los recursos suficientes para cumplir con las tareas que me son asignadas.	4	4	4	
	21. En el centro de salud, valoran mi esfuerzo realizado al cumplir las tareas asignadas.	4	4	4	
Motivación para alcanzar las metas	22. Me siento motivado en el centro de salud para alcanzar las metas fijadas.	4	4	4	

	23. En el centro de salud se preocupan en mantenerme motivado para alcanzar las metas.	4	4	4	
--	----------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Santiago Acosta Ulloa

1803886751



Sello y Firma del evaluador

Documento de identidad

1803886751

Registro de colegiatura

1036-2020-2172911 2020-04-27

Número de celular

0987637494

Correo electrónico:

santiagoa84@gmail.com

Anexo 10. Informe de evidencia de validez y confiabilidad de la escala de CLIMA ORGANIZACIONAL

I. FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Escala de CLIMA ORGANIZACIONAL

Autores del instrumento: Elaboración propia

Adaptación: Uribe (2015).

Año: 2022

Procedencia: Ecuador

Ámbito de aplicación: Individual

Áreas que explora: Satisfacción de los trabajadores, autonomía en el trabajo, relaciones sociales entre los miembros de la organización, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, consideración de los directivos, Beneficios y recompensas, y Motivación y esfuerzo.

II. EVIDENCIA DE VALIDEZ BASADO EN EL CONTENIDO

Tabla 1

Evidencia de validez de contenido de la escala de CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES	ITEMS	CLARIDAD	RELEVANCIA	COHERENCIA
		UV AIKEN	UV AIKEN	UV AIKEN
SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES	1	1,00	1,00	1,00
	2	1,00	1,00	1,00
	3	1,00	1,00	1,00
	4	1,00	1,00	1,00
AUTONOMÍA EN EL TRABAJO	5	1,00	1,00	1,00
	6	1,00	1,00	1,00
RELACIONES SOCIALES ENTRE LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN	7	1,00	1,00	1,00
	8	1,00	1,00	1,00
UNIÓN Y APOYO ENTRE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	9	1,00	1,00	1,00
	10	1,00	1,00	1,00
	11	1,00	1,00	1,00
	12	1,00	1,00	1,00
	13	1,00	1,00	1,00
CONSIDERACIÓN DE LOS DIRECTIVOS	14	1,00	1,00	1,00
	15	1,00	1,00	1,00
BENEFICIOS Y RECOMPENSAS	16	1,00	1,00	1,00
	17	1,00	1,00	1,00
	18	1,00	1,00	1,00

	19	1,00	1,00	1,00
MOTIVACIÓN Y ESFUERZO	20	1,00	1,00	1,00
	21	1,00	1,00	1,00
	22	1,00	1,00	1,00
	23	1,00	1,00	1,00
	PROMEDIO	M	1,00	1,00

Nota: IAA: índice de acuerdo de Aiken

Para la evidencia de validez de contenido se realizó la evaluación por juicio de 3 expertos que emitieron su ponderación en claridad, coherencia y relevancia, observándose que el 100 % tiene un índice de acuerdo de Aiken igual a 1.00, lo cual evidencia que dichos reactivos cuentan con evidencia de validez de contenido para ser incluidos en la escala de evaluación del clima organizacional.

III. EVIDENCIA DE CONFIABILIDAD

Tabla 2

Evidencia de Confiabilidad de la Escala de Clima Organizacionales en usuarios internos de un centro de salud de Durán

Escala	N°	M (DE)	α	ω
Escala Global	23	3.33 (0.871)	.981	.982
Satisfacción de los trabajadores	4	3.46 (0.848)	.877	.884
Autonomía en el trabajo	2	3.50 (1.10)	.957	.960
Relaciones sociales entre los miembros de la organización	2	3.50 (0.946)	.944	.951
Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	5	3.50 (0.869)	.921	.922
Consideración de los directivos	2	3.50 (0.987)	.973	.976
Beneficios y recompensas	3	3.05 (1.01)	.966	.967
Motivación y esfuerzo	5	3.00 (1.03)	.965	.967

Nota: α : Coeficiente alfa de Cronbach; ω : Coeficiente Omega Mc Donald

En la tabla 2 referido al análisis de confiabilidad por consistencia interna de la escala de clima organizacional de los usuarios internos de un centro de salud de Durán, se observan valores aceptables de fiabilidad tanto en la dimensión global como en las dimensiones específicas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO HIDALGO EFREN GABRIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y clima organizacional en usuarios internos de un centro de salud de Durán, 2022", cuyo autor es DIAZ GINES KAREN LISSETT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 15 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO HIDALGO EFREN GABRIEL DNI: 00328631 ORCID: 0000-0002-0247-8724	Firmado electrónicamente por: CHIDALGOEG el 16- 01-2023 21:58:25

Código documento Trilce: TRI - 0520802