



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Habilidades blandas y su relación con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cardenas Flores, Luzbeth (orcid.org/0009-0007-0034-4697)

ASESORES:

Mg. Alcalde Alvites, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-8311-9917)

Mg. Sanchez Coronel, Danilo Americo (orcid.org/ 0000-0003-0697-7683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de la Salud.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a todas las personas que han contribuido en mi carrera académico y personal.

A mis padres, Juan y Nancy por su inquebrantable apoyo, amor y sacrificio, sin los cuales no habría llegado hasta aquí.

A mis hermanos y esposo, Roner, Waldy y Raúl por su constante motivación y aliento en cada paso que di.

A mi hijo, Diego por su compañía, risas y por ser mi refugio en los momentos de estrés.

Luzbeth.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia, por su incondicional amor, por siempre estar presente en cada etapa de mi vida académica y su constante apoyo y ánimo para alcanzar mis metas.

A mis asesores y profesores, por su orientación experta, su permanente ayuda y su valiosa guía en todo el proceso de investigación. Sus conocimientos y experiencia han sido elementales para la mejora de este trabajo y para mi crecimiento académico.

Agradecer a la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de realizar esta investigación y por su compromiso con la formación académica de sus estudiantes.

Luzbeth.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALCALDE ALVITES MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y su relación con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.", cuyo autor es CARDENAS FLORES LUZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

LIMA, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALCALDE ALVITES MIGUEL ANGEL DNI: 71425569 ORCID: 0000-0002-8311-9917	Firmado electrónicamente por: MALCALDEAL el 06- 01-2024 17:59:49

Código documento Trilce: TRI - 0721755



Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
Referencias	40
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1 Niveles de escala Likert	14
Tabla 2 Criterios de inclusión	15
Tabla 3 Interpretación de coeficiente de índice Alpha de Cronbach	17
Tabla 4 <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	17
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad Habilidades Blandas	17
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad Clima Laboral	18
<i>Tabla 7 Distribución de frecuencias de Habilidad Blandas</i>	19
Tabla 8 Distribución de frecuencias de Habilidad de adaptación	20
<i>Tabla 9 Distribución de frecuencias de Habilidades Interpersonales</i>	21
<i>Tabla 10 Distribución de frecuencias de Habilidad de Comunicación</i>	22
Tabla 11 Distribución de frecuencias de Habilidad Ética Laboral	23
<i>Tabla 12 Distribución de frecuencias de Clima Laboral</i>	24
<i>Tabla 13 Distribución de frecuencias de Motivación</i>	25
<i>Tabla 14 Distribución de frecuencias de Satisfacción Laboral</i>	26
<i>Tabla 15 Distribución de frecuencias de Involucramiento</i>	27
<i>Tabla 16 Pruebas de normalidad</i>	28
<i>Tabla 17 Contrastes de habilidades blandas con el clima laboral</i>	28
<i>Tabla 18 Contraste de habilidades blandas con la motivación</i>	29
<i>Tabla 19 Contrastes de habilidades blandas con la satisfacción laboral</i>	30
<i>Tabla 20 Contraste de habilidades blandas con el involucramiento</i>	31

Índice de figuras

Figura 1 Habilidades Blandas	19
Figura 2 Habilidad de adaptación	20
Figura 3 Habilidades interpersonales	21
Figura 4 Habilidad de Comunicación	22
Figura 5 Habilidad Ético Laboral	23
Figura 6 Clima Laboral	24
Figura 7 Motivación	25
Figura 8 Satisfacción Laboral.....	26
Figura 9 Involucramiento.....	27

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación es establecer si existe relación entre las habilidades blandas y el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023

En el aspecto metodológico la indagación es de tipo elemental básica, diseño de investigación es no experimental, de enfoque cuantitativo y nivel es correlacional. Se aplicó dos cuestionarios para la primera variable referido a las habilidades blanda se elaboró 20 ítems para la segunda variable se planteó 18 preguntas referido a clima laboral, los materiales de aplicación fueron previamente aprobados por magísteres y doctores expertos también, filtrado previo en Alpha de Cronbach, la que se empleó en una muestra de 100 trabajadores y una población de 110 empleados del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 de Andahuaylas; cuyas derivaciones fueron procesados en SPSS- 27 e interpretado las tablas y figuras.

Con referencia para la hipótesis general, el contraste bilateral afirma, que es significativa, moderada y directa la relación de las habilidades blandas con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 de Andahuaylas, 2023 de acuerdo al Rho de Spearman como estadístico y su nivel de significancia bilateral.

Palabra clave: habilidades blandas, clima laboral, correlaciones.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine if there is a relationship between soft skills and the work environment of the healthcare staff of an I-4 health establishment in Andahuaylas, 2023.

In the methodological aspect, the research is of a basic elementary type, the research design is non-experimental, with a quantitative approach and the level of research is correlational. Two questionnaires were applied for the first variable referring to soft skills, 20 items were developed for the second variable, 18 questions were asked regarding work environment, the instruments were previously validated by expert judges and also filtered previously in Cronbach's Alpha, which was used in a sample of 100 workers and a population of 110 employees of the healthcare staff of an I-4 health establishment in Andahuaylas; whose derivations were processed in SPSS-27 and the tables and figures were interpreted.

With reference to the general hypothesis, the bilateral contrast affirms that the relationship between soft skills and the work environment of the healthcare staff of an I-4 health establishment in Andahuaylas, 2023 according to Spearman's Rho statistic and its level of bilateral significance

Keyword: soft skills, work environment, correlations.

I. INTRODUCCIÓN

Muchas indagaciones abordaron sobre las Soft skills (habilidades blandas) en trabajadores de los diferentes sectores de la función pública y privada. Es así, que se tiene en el sector salud, se han identificado trabajadores con un trato poco empático, que están adheridos estrictamente a la norma, con actitudes inhumanas en su trato con los usuarios, también entre los trabajadores de la entidad: por ello, hay reclamos sobre el comportamiento y los cuidados que brinda el personal del sector salud. Por su parte, la problemática del trato inadecuado carencia de empatía y asertividad de los trabajadores de la salud hacia los usuarios se percibe, desde sus posiciones y gestos no pertinentes, lo fundamental es que es el poco manejo de las HB en la preparación del personal trae como producto las interrelaciones inadecuadas entre personales de la salud y usuarios: la que afecta definitivamente en la comunicación y el clima laboral.

Las dificultades se presentaron desde el trabajo formativo como profesionales de la salud. Muchos de ellos se especializan y desempeñan adecuadamente su función, pero otros en sus centros de formación no han incluido el estudio y preparación en las habilidades blandas, en la mayoría de las veces, a los que se están preparándose para trabajar en la salud, se les ve muy fríos en su trato, inclusive pareciera que no tuvieran la sensibilidad humana. Por ello es indispensable que el profesional de la salud se prepare también, en habilidades blandas, para que brinden un servicio adecuado y humano.

En las universidades formaron profesionales académicamente bien preparados y obtienen sus grados y títulos, sin embargo, se descuida en la preparación otras cualidades y habilidades que provienen de las habilidades blandas (Moreno Jabardo, 2018, como se ha citado por Araya & Garita, 2020). Mención aparte mereció abordar el clima laboral dentro de entidades prestadoras de servicio de salud, se conoció que los establecimiento de salud, están integradas por trabajadores médicos, enfermeras, técnicos, personal administrativo y de servicio, que depende mucho de los niveles y categorías de los establecimientos de salud, en ello, se percibió, que muchos de los trabajadores están, aburridos, cansados, esto porque hay bastante demanda en la salud para su atención de los usuarios y sobrecarga laboral para los personales de la salud que trabajan en el establecimiento.

En Puestos y Centros de Salud, la atención es básica, por no existir un personal especializado, por ello, normalmente evacuan y refieren a los hospitales para que sean atendidos los pacientes, saturando de esta forma a los médicos de los hospitales, es aquí donde se tornaron los problemas, que paciente y familiares urgidos de atención, tratan de dar la celeridad del caso a su tratamiento, sin embargo, el trabajo administrativo se hace muy tedioso para realizar las referencias y los trabajadores incluso tiene reacciones no acordes a su función, la empatía y las habilidades blandas no funcionan en estos casos.

Se percibieron en hospitales y seguro social del Perú es pésima la atención, las citas se sacan hasta tres meses de anticipación, dicen que las emergencias son inmediatas su atención mientras el paciente no tenga dolor o este grave lo derivan al consultorio para su tratamiento. Entonces el trabajo en equipo, la alta empatía, atención permanente y oportuna del paciente pasa frecuentemente por un trato no adecuado de los trabajadores. Por ello, depende mucho de la organización interna de la entidad de los funcionarios y trabajadores, si el clima laboral es pertinente y adecuado eso refleja a la sociedad y buena atención a los usuarios. El clima laboral y organizacional está definido como una percepción que poseen los directivos y trabajadores sobre la organización y esto recae con influencia claramente en el actuar de los servidores (Bravo, 2023).

Con referencia del establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, estas involucran a muchos Puestos y Centros de Salud, donde se coordina con los colaboradores de toda las redes para una mejor servicio de la salud, sin embargo, se observó que los puestos de salud de la Microredes, no tiene el personal profesional adecuado, el equipamiento es básico, en este entender, las atenciones se sobrecarga en el CLAS, y también se percibió que no cuenta con los profesionales especializados por ende, muchos de los pacientes son referenciados hacia el Hospital Hugo Pesce de Andahuaylas, es aquí donde se observó el poco manejo de las prácticas blandas de los profesionales y de igual modo, el clima que reflejan no es pertinente, por ende, esto se irradia en el grado de cuidado de los beneficiarios, en este entender, ello me motivó realizar esta investigación.

En este sentido se planteó el problema principal ¿Cuál es la relación de las habilidades blandas con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento en salud I-4 en Andahuaylas, 2023? Por su parte, se esbozaron los

problemas definidos o específicos ¿Cuál es la relación de habilidades blandas con la motivación del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023?, ¿Cuál es la relación de habilidades blandas con la satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023?

¿Cuál es la relación de habilidades blandas con el involucramiento del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023?

A continuación, precisó las diferentes justificaciones de las variables entre ellas está la justificación teórica que se fundamenta en sustentos teóricos y científicos sobre todo de las que son las destrezas blandas con el clima de trabajo laboral estudios existentes y que sustentó el estudio.

Por su parte la justificación práctica, es eminentemente práctico la demostración de las prácticas blandas y el clima de trabajo, se demostró suficientemente la existencia de tolerancia, empatía, trabajo en equipo y trato horizontal entre funcionarios y trabajadores, definitivamente se garantizó una producción óptimo y buena atención al usuario, la que refleja en el agrado del usuario, sin embargo, existen profesionales que laboran que su trato deja mucho que desear.

En el aspecto metodológico, antes de aplicar los instrumentos fueron diseñados en función de la dimensiones e indicadores, las cuales son valoradas y calificadas por los jueces expertos y especialistas de la materia, por su parte también estos instrumentos son sometidos al índice de Alfa de Cronbach para conocer el nivel de validez de los interrogantes, para recién ser aplicados al equipo muestral.

La justificación social, se fundamentó en la práctica de las habilidades blandas como clima organizacional es una actividad contundentemente social, ya que se desarrolló en los trabajadores de las entidades de establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, quienes muestrearon su sensibilidad humana y buen clima de relaciones interpersonales y una sana convivencia, garantizando la productividad.

Por su parte, se plantearon los propósitos u objetivos del estudio para la general tenemos, determinar si existe relación entre las habilidades blandas y el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023. Para las específicas se plantearon: determinar la relación de

habilidades blandas con la motivación del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023, determinar la relación de habilidades blandas con la satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023, determinar la relación de habilidades blandas con el involucramiento del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

Por otro lado, también se planteó la hipótesis general en el sentido de: Es significativa la relación de las habilidades blandas con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023. Para la hipótesis específica se planteó: es significativa la relación de habilidades blandas con la motivación del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023, es significativa la relación de habilidades blandas con la satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023, es significativa la relación de habilidades blandas con el involucramiento del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se encontraron diversas investigaciones y fuentes actualizadas sobre las habilidades blandas de autores de ámbito nacional, que permite fundamentar de forma más amplia el presente trabajo de indagación.

Prieto (2022), tuvo como objetivo establecer la correlación de las HB con el CL del personal de la droguería Ahorrofarma S.R.L. en relación a la metodología, el estudio de investigación elemental, cuantitativo, no experimental de nivel descriptivo de correspondencia, el equipo poblacional se integró por 130 personas administrativos, el muestreo es no probabilístico de las derivaciones se puede precisar que el 76,9%precisan que el nivel es alto en las habilidades blandas y el 76,2% es bueno el nivel, de ello, se determina que, hay una correspondencia significancia de $Rho = 0,979$ las HB se relaciona con el CL en el personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L de la ciudad de Lima.

Jara & Vargas (2020), el propósito de la indagación radicó en probar el clima laboral a partir del programa de HB entre el personal de DAC. La metodología es experimental, con pre y pos test que se aplicaron a 27 participantes, el cuestionario sobre clima laboral es de Sonia Palma, integrado por 5 sub variables. La bilateralidad de la significancia es $p = 0,000 < 0,05$. De los que se concluye que la implementación del programa optimizó el clima laboral entre los trabajadores del Dac Afervite a partir de las habilidades blandas.

Requena (2021)mencionó que el objetivo es establecer la correspondencia entre las variables de estudio, en cuanto a la metodología, es básica, de diseño no experimental, el nivel es vinculante, el componente muestral está constituido por 291 personales del hospital de forma probabilística. La técnica usada es la encuesta y el cuestionario es el instrumento, cuya validez está probada por expertos y Cronbach de 0.886 y 0.797, V1 y V2, ($r=0.542$; $p<0.05$) estos resultados permiten llegar a la conclusión, que hay correspondencia significativa y directa de la clima laboral y comunicación asertiva el en los personales del hospital de EsSalud en San Miguel.

Carvallo y Chávez (2020) planteó como objetivo de investigación, establecer la correspondencia entre soft skills y clima laboral en la UGEL San Martín, en cuanto a la parte metodológica encontramos que es elemental la pesquisa, no pragmático

en su diseño, de correspondencia en su nivel, el grupo muestral estuvo constituido por 60 participantes de las diferentes áreas de la UGEL San Martín, se aplicó instrumentos validados de Luis Franco Saldaña para las HB, y para el CL CL – SPC de Sonia Palma, se usó el estadístico de Pearson en la que se encontró una correspondencia demostrativa entre las soft skills y el clima laboral en los trabajadores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2020. Lo demostrado en el desenlace permite que las habilidades blandas si tiene una correspondencia directa y verdadera con el clima laboral lo que indica que existe una adecuada convivencia y trato entre las personas de la entidad de trabajo y respeto, empatía y buen trato entre los trabajadores.

Astochado (2019), mencionó que el propósito es reconocer el vínculo entre las variables, en cuanto a la metodología la indagación es de correspondencia y no pragmática, que se determinó un grupo de población de 230 trabajadores y equipo muestral de 144 individuos. Se aplicó encuestas mediante cuestionarios a las personas trabajadoras y usuarios. De las derivaciones se puede reconocer con $\rho=0,746$ y $p<0,01$, la que permite interpretar que la práctica de las habilidades sobre todo blandas en los trabajadores del hospital mejora la relación entre compañeros de trabajo como también en el clima institucional reflejando todo ello en la buena atención al público en la localidad de Bagua.

En escenarios internacionales encontramos fundamentos en antecedentes de años atrás no tanto actualizados, los cuales también sirven de referencia para este trabajo.

Del Toro & Salazar (2019), el objetivo consistió en determinar el clima organizacional, satisfacción laboral y su correspondencia al desempeño laboral en el personal que se halla laborando en el PYME de servicios de ingeniería” Colombia, estudio de tipo mixto, de correspondencia, descriptivo transversal, no experimental. El universo poblacional estuvo integrado por 18 y por la pequeña cantidad de los participantes también la muestra es la misma, por ende, se aplicó encuestas para recabar informaciones y de las derivaciones se puede deducir que hay una reciprocidad continua y demostrativa entre el clima organizacional, satisfacción laboral con el actuar laboral del recurso humano de la PYME. Lo que indica que un adecuado clima institucional permite que exista productividad en la PYME y un clima de trabajo agradable lo que incrementa la productividad.

Chigó & Olgúin (2018), indicó que el propósito principal es, determinar las diversas fortalezas del desarrollo de las competencias básicas en educandos de administración de la UNI Chile. En referencia a la metodología, es el nivel de correspondencia de corte transversal. El equipo muestral estuvo constituido por 520 educandos, del X ciclo, de las respuestas procesadas se pudo determinar que los educandos están preparados para asumir cargos de la empresa por su nivel de preparación que poseen. Por ende, los estudiantes están bien preparados para trabajar en las diferentes empresas como alumnos de la carrera profesional de admon de la universidad de Chile.

Quesada (2019), planteó el objeto de la investigación es establecer la incidencia de líder gerencial a partir de las habilidades blandas en una empresa de salud de la Universidad EAN, Bogotá Colombia, la parte metodológica, precisa que es una indagación aplicada, para recojo de información se aplicó encuestas sobre dirección y liderazgo. De las derivaciones se infiere que: se estableció que las habilidades blandas en los directivos permiten el entendimiento con los trabajadores del hospital, que de todas maneras falta un fortalecimiento para que esta habilidad se generalice entre todos los funcionarios y todos los recursos humanos del hospital.

Cárdenas (2019), el objetivo del estudio consistió en encontrar la correspondencia entre las dos categorías de estudio HB y relaciones interpersonales. En la parte metodológica es un estudio cualitativo, documental, de los análisis se arribaron a las siguientes conclusiones que, sí es significativo la relación entre ambas categorías que se vienen estudiando, es decir que las HB inciden en las relaciones interpersonales y en el nivel de comunicación que hay entre el personal de trabajo fortaleciendo el clima del trabajo.

Serrano (2016), mencionó que el objetivo principal es realizar comparaciones de diferentes estudios de artículos científicos de Soft Skills estudio eminentemente descriptivo del análisis se concluye que los universitarios de las diferentes casas de estudio superior deben ser preparados en las habilidades blandas e insertarse al mercado laboral con competencias blandas de tal forma, tengan garantizado con estas habilidades facilidades en la entidad laboral.

En referencia a antecedente locales no existen muchas investigaciones realizadas en la región sin embargo encontramos algunas relacionadas a una de

las variables Zamora, (2022), planteó como propósito principal, determinar la correspondencia entre las dos variables de trabajo que en la metodología cuantitativa, no experimental, de nivel de correspondencia, el equipo muestral está conformada por 86 participantes la observación fue la técnica y el cuestionario fue el instrumento, en un total de 35 interrogantes de 17 ítems para la V1 y 18 ítems para V2, la fiabilidad de confiabilidad Cronbach 0,671, y 0.827, el estadístico de Spearman (Rho) es 0.423 nivel de significatividad es de $0.000 < 0.05$ por ende se acepta la conjetura alterna, de lo que se puede determinar que existe una correspondencia positiva entre las habilidades blandas y el clima organizacional de los personales de la parte administrativa de la UNAJMA.

Acto seguido se presentó la sustentación teórica de los diferentes autores en referencias a las habilidades blandas y entre ellas está: Ortega (2016), las habilidades blandas conocido como no cognoscitivas, se precisó como desarrollo práctico de habilidades y actitudes que posee un individuo, para interactuar y vincularse con el mundo. Las habilidades blandas es el entendimiento de las emociones, tomar decisiones, alcanzar metas, ser resilientes en la interacción con sus semejantes. Por otro lado, Ortega (2016), conceptuó las habilidades blandas, como habilidades que son adaptativas y conductuales, que permite al individuo interactuar en un contexto, social, cultural que vinculen con las necesidades y demandas de la persona: por ende, su importancia es fundamental de esta habilidad y se debe practicar desde tempranas edades.

Hoy en día los modelos de gestión para la selección de personal, están relacionados con la mejora de las competencias, habilidades, actitudes, aptitudes y conocimiento del individuo, de tal forma realizar una contratación de personal idóneo y el mejor(Fuente et al., 2021).

De la misma forma, las habilidades conocidas como blandas están concatenadas a saberes y experiencias previas desde que era infante, púber y adolescente. De acuerdo con Ortega (2016), en estos estadios o periodos la asimilación se produce de forma concreta, las que se refuerzan en las escuelas o centros de formación escolarizada como es en el nivel inicial (Berry, 2021).

En el contexto mundial, se percibió que las nuevas contrataciones del recurso humano, debe tener como una de sus requisitos desarrolladas las habilidades blandas, las de comunicaciones, trabajo en grupo y alto cultivo de

valores (Tito, 2016), dichas habilidades son aprendidas desde la temprana edad, fortalecidas en las entidades escolares, en las que se fortalecen diariamente.

En referencia a los fundamentos de las habilidades denominadas blandas se refirió en término siguiente: el alcance de las metas de las organizaciones depende en mucha de las circunstancias de la capacidad del recurso humano de su talento que pueda tener, quienes poniendo en juego muchas de sus habilidades teóricas y sociales, desarrollan una serie de actividades orientado al logro de los resultados. Sin embargo, cuando muchas personas ascienden a cargos superiores tratan de usar estas habilidades blandas, que muchas veces también les vuelven soberbios usando las denominadas destrezas duras. Actualmente, se requiere de líderes que encabecen una organización con estas habilidades denominadas blandas para una mejor organización y buena productividad (Jara, 2019).

Las teorías que sustentaron las habilidades denominadas blandas se toman como referencia a las planteadas por Goleman (2005), sobre la inteligencia emocional, quien, hace referencia a Gardner en cuyos fundamentos indica que los individuos desarrollan habilidades, capacidades y actitudes que pueden ser consideradas algo más que el intelecto que fortalece el desarrollo profesional y personal, Por su parte, la teoría de Maslow, sostiene en la teoría de las necesidades motivacionales, según Maslow las mencionó como: necesidades fisiológicas, seguridad, amor y pertenencia, estima y autorrealización, considerando la primera necesidad en rango elemental o bajo. Bandura en su teoría del aprendizaje social refiere a la autoeficacia que da como origen del comportamiento humano y todo ello está sustentado en la forma de interrelacionarse con los demás y comportarse ante una determinada organización.

Las que se consideró como dimensiones en este estudio son:

Habilidades interpersonales, la comunicación y ética laboral. Acto seguido se desarrolló cada una de las habilidades: habilidades de adaptación del tema refiere Renato (2019), una de las particularidades del individuo es ser adaptable a cualquier situación cambiante tanto cualitativos como cuantitativos la que es una capacidad. A estos procesos de cambio deben de adaptarse para seguir supervivencia y mantener la especie, a modo de ejemplo de lo que venimos mencionando sobre la adaptación cuando una persona viaja al exterior u otro país lo primeros que debe de adaptarse es a la temperatura, el calor o frío, de la misma

forma, se debe de adaptarse a las formas de convivencia de las personas a su cultura e idiosincrasia.

Las habilidades interpersonales son formas de comunicarnos e interrelacionarnos con los semejantes, la que permite llevarse mejor y trabajar en equipo y generar una productividad óptima dentro de una organización o empresa. La sub variable comunicación (Fernández et. al 2010) dentro de una empresa lo que debe de realizar es comunicar a los clientes potenciales sobre los productos nuevos e innovadores. Una de las vías actualmente para esta comunicación es el uso de las redes sociales, para ello, debemos tener desarrolladas también ciertas habilidades. Las habilidades éticas laborales, Gómez (2016), precisó quien regula el comportamiento de los individuos dentro de la sociedad a la que denominamos los preceptos morales la que cataloga si son buenos o malos estas normas morales y laborales dentro de una organización.

De la misma forma, se trata la variable dos que es el clima laboral cuyas definiciones se detallaron. Forehand y Von Gilmer (1964) referenciado por Prieto (2022), precisó al clima laboral “como una variedad de peculiaridades personales que conforman una empresa, las que deben ser perdurables en el contexto y tiempo para que la organización sea productiva.

Robbins (2018) planteó sobre el tema del clima laboral, en el sentido como el lugar donde los funcionarios y trabajadores se sienten en confort para desarrollar sus actividades diarias, las que también están en vínculo estrecho con los que lideran la empresa en aras de cumplir metas y objetivos comunes.

De acuerdo con Carvallo y Chavez (2020) refirieron sobre el clima laboral como al ambiente de trabajo, logro de productos y resultados y la conjunción de los trabajadores en el mismo horizonte. De la misma forma, Carvallo y Chavez (2020) describió como una pieza fundamental a los trabajadores o el recurso humano, que conforman parte de la organización empresarial, quienes crean vínculos laborales en su contexto de trabajo. Por otro lado, Carvallo y Chavez (2020) precisó que una de las formas para la identificación de los trabajadores es el empleo de un diagnóstico para que puedan identificarse con qué tipo de personales se encuentra en la empresa y tomar las medidas correspondientes e involucrar al tema del trabajo.

Según Carvallo y Chávez (2020), se señala que el discernimiento hacia las particularidades asociadas al contexto laboral permite obtener una actitud de los participantes.

Según Robbins (2018), al analizar las dimensiones del clima laboral, se establece que cada entidad define su manejo de trabajo con base a las sub variables siguientes:

Entre las dimensiones está la motivación, la que está vinculado con el compromiso del personal de hacer o dejar de realizar para ello, se requiere de una motivación, si esta motivación es alta entonces el trabajador se siente con la capacidad de desarrollar de forma autónoma sus labores. Satisfacción, es parte de las emociones y si son positivas contribuyen al impulso, empeño y dedicación al trabajo laboral. El involucramiento del personal en las actividades es fundamental ya que la producción de la organización empresarial pende de la distribución del capital humano.

La motivación, que se relaciona con la eficacia y la dedicación en el desempeño de las funciones laborales. Una alta motivación permite que el discípulo se sienta libre y competente de lograr la mejora continua. Los incentivos de acuerdo a su producción, el personal se siente valorado y pone todo el esfuerzo y empeño también motivan. En el sector salud la motivación en el personal que labora en diferentes servicios de salud deben multiplicar muchos esfuerzos por ende tienen que estar motivados para dar una adecuada atención a los clientes y usuarios.

La satisfacción laboral, por otro lado, es una emoción positiva que impulsa a trabajar con dedicación y empeño. Cuando las personas experimentan esta facultad, se sienten tranquilas. En una organización donde aportan todos los trabajadores y existe el trabajo colegiado y en equipo y los resultados son positivos, entonces los logros los mantienen satisfecho a todos y cada uno de los trabajadores. De la misma forma, en los profesionales de la salud es necesario de tener una satisfacción en su centro laboral para ello debe de tener todas las condiciones necesarias, para desarrollar su trabajo de forma dedicada y que el incentivo económico debe cubrir sus necesidades básicas y sentirse satisfecho en su centro laboral.

El involucramiento se refiere al compromiso de todos los órganos de una empresa, en referencia de su desempeño en las tareas asignadas. Cuando las

condiciones de trabajo son favorables los trabajadores se involucran y se desempeñan mejor y su productividad incrementa y los usuarios se sienten satisfechos por el servicio óptimo. El involucramiento de todo el personal de salud debe ser de acuerdo a su especialidad de cada personal que labora en la entidad hospitalaria, y para la mejor atención debe de estar distribuido todas las funciones del personal que labora.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

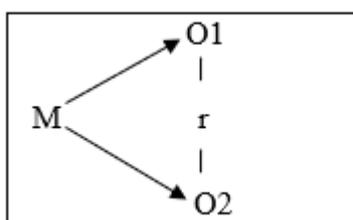
Tipo de investigación:

Desde la perspectiva de Ñaupas et al. (2018) esta investigación fue básica, pura porque contribuyó a una indagación sustentada en fundamentos y conocimientos científicos, que puede servir a la investigación aplicada lo que es referente para la ciencia y sus avances, en generar conocimientos para la aplicación en las tecnologías. Por su parte, el enfoque fue cuantitativo ya que se dará el tratamiento estadístico y matemático de las informaciones.

Diseño de investigación:

Arias (2021), precisó que el trabajo está delineado para la no manipulación de las variables por ser valoradas de forma natural sin variaciones ni intervenciones por lo que se le denomina diseño no experimental.

El nivel correlacional según Hernández (2018), es la concatenación de las variables.



En el que:

V1: Habilidades blandas

V2: Clima laboral

r: Coeficiente de relación

3.2. Variables y operacionalización

Habilidades Blandas

Definición conceptual

En toda práctica de las habilidades sobre todo blandas se pone de manifiesto la práctica de valores, los buenos modales, la empatía optimismo, responsabilidad, trabajo en equipo (Espinosa, 2020)

Definición operacional:

El instrumento se diseñó para la variable considerando 20 interrogantes en función de sus cuatro dimensiones que son habilidad de adaptación, comunicación, ética laboral y habilidades interpersonales.

Indicadores:

- ✓ Fortaleza,
- ✓ Tolerancia y
- ✓ Autocontrol
- ✓ Orientación a resultados
- ✓ Aptitud de servicio
- ✓ Conocimiento de la misión, visión y valores.
- ✓ Uso de medios de comunicación adecuados.
- ✓ Cooperación
- ✓ Valores
- ✓ Buen desempeño
- ✓ Justo

Clima laboral

Definición conceptual

Es la cohesión existente del personal dentro de una organización, que contribuye a la productividad en el sector, todo ello, depende de buen clima organizacional y convivencia institucional entre compañeros de la labor (Drucker, 1999 como se citó en Jiménez & Jiménez, 2016).

Definición operacional

El instrumento se diseñó con 20 interrogantes para el variable en estudio, y también se trabajó con tres dimensiones de la variable como son motivación, satisfacción laboral, involucramiento.

Indicadores

- ✓ Valora su Autoestima
- ✓ Ejerce su Autonomía
- ✓ Toma de decisiones
- ✓ Labora con ahínco.
- ✓ Se siente contento con su labor.
- ✓ Se esfuerza por crear y recrear procedimientos de trabajo más eficientes
- ✓ Liderazgo
- ✓ Recompensa
- ✓ Identidad

Escala de medición

Se trabajó con la escala de Likert para las dos variables, para que el colaborador en la encuesta pueda marcar la alternativa que más le parece y se identifica, para ello se detalla en la tabla 1.

Tabla 1

Niveles de escala Likert

Rotalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	En acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Fuente: Escala de Likert

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Definida como un grupo poblacional a los sujetos de peculiaridades similares semejantes y comunes, este universo puede ser infinito como finito entre sí (Arias, 2021).

El equipo poblacional se eligió de acuerdo a las condiciones y facilidades de donde se puede extraer la información, por supuesto, que no toda población es

encuestada para ello, está la muestra, en este caso para el estudio se está tomando al integrante y profesionales establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas que es promedio de 110 personales que integran.

Criterios de inclusión: consideró los trabajadores de la salud, médicos, enfermeras, técnicas y personal administrativo.

Tabla 2

Criterios de inclusión

Edad	22 a 65 años
Género	Masculino y Femenino
Nivel de instrucción	Superior
Personal	Médicos, enfermeros, técnicos y personal administrativo.

Criterios de exclusión: en el presente estudio se prescindieron de los personales de la junta directiva que son personas naturales de la población, tampoco están integrados la población usuaria.

Muestra

No hay parámetros para la determinación de un grupo muestral, pero para realmente aplicar un instrumento se requiere limitar con ciertos formulas y estrategias del investigador en función del propósito de la investigación. (Hernández, 2018)

El equipo muestral se conformó con 100 personas trabajadoras del establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas.

Muestreo

Estudio no probabilístico, se desarrolló con fórmulas que delimitan hasta donde es la extensión muestral pero tampoco es aleatorio porque se trata de elegir de manera formal mediante cálculos matemáticos. (Arias, 2021)

Unidad de análisis

Se consideró todo el personal que labora en un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas participantes en la investigación determinada en la muestra de acuerdo a los criterios de exclusión.

.3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Encuesta. De acuerdo con Lopez & Fachelli (2015) la encuesta es una técnica, que contribuye en la recolección de datos, donde el encuestado brinda información, sobre sus pareceres, concepciones y visiones que pueda tener el encuestado de marcando los interrogantes que más se identifica.

Instrumentos

Cuestionario. Es una herramienta que recoge la información que normalmente es usado para las indagaciones cuya validez es demostrada y fiable en la cual el informante marca las respuestas de acuerdo a su percepción, pospuesto que no existe respuestas incorrectas y correctas. (Arias, 2021)

Validez

Es la eficacia del instrumento que mide lo que realmente se percibe que se requiere saber o conocer, Arispe (2020), declaró para efectos de la validez de un instrumento se requiere que personas conocedoras y con estudios en la materia apruebe esos interrogantes.

Confiabilidad

Mide la consistencia y coherencia de los instrumentos que se requiere utilizar para recabar información en una muestra Hernández (2018) de la misma forma, por ende, también se usara el Alpha de Cronbach para medir el índice de la fiabilidad.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Figura 1: Fórmula para el cálculo del índice de fiabilidad

Donde:

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_t^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 3

Interpretación de coeficiente de índice Alpha de Cronbach

Interpretación	Intervalo
Confiabilidad nula	0,53 a menos
Confiabilidad baja	0,54 a 0,59
Confiable	0,60 a 0,65
Muy confiable	0,66 a 0,71
Excelente confiabilidad	0,72 a 0,99
Confiabilidad perfecta	1,00

Fuente Herrera (1998) Notas sobre psicometría Bogotá, UNC

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,00%
	Excluido	0	,0%
	Total	100	100,00%

Interpretación: el muestreo realizado con un muestreo de 100 participantes las que equivale a 100% ningún dato excluido.

Tabla 5

Fiabilidad Habilidades Blandas

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	20

Interpretación: el índice de resultados de Cronbach muestra 0,924 la que indica una confiabilidad excelente

Tabla 6

Fiabilidad Clima Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	18

Interpretación: el índice de resultados de Cronbach muestra 0,914 la que indica una confiabilidad excelente

3.5. Procedimientos

El trabajo se demostró de acuerdo a los instrumentos que se diseñaron en función de las variables y sus dimensiones más sus indicadores las cuales se trabajaron en matrices de trabajo para los ítems, las que se formularon considerando los objetivos del estudio. Las que serán aplicada en la muestra seleccionada en este caso a los trabajadores del establecimiento de salud.

3.6. Método de análisis de datos

Después del procesamiento de la información con SPSS-27 los resultados se interpretan las que están en tablas y graficas estadísticas en porcentajes por dimensiones y variables Cabezas, (2018), En esta indagación se usará el software SPSS-27 se finaliza este trabajo con la interpretación de los cuadros de prueba de hipótesis las que se interpretan también finalizando en discusiones, conclusiones y sugerencias el estadístico utilizado es de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se realizó el trabajo de investigación en los colaboradores se tomaron en cuenta estos aspectos:

Código de ética de confidencialidad: los colaboradores quienes brindaron la información se desarrollaron en estricta confidencialidad dichas informaciones se procesó en las que no se identifican quienes lo brindaron.

Respeto al anonimato: se respetó la recolección del llenado de la prueba psicométrico de forma anónima los cuestionarios (Hernández, 2018).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

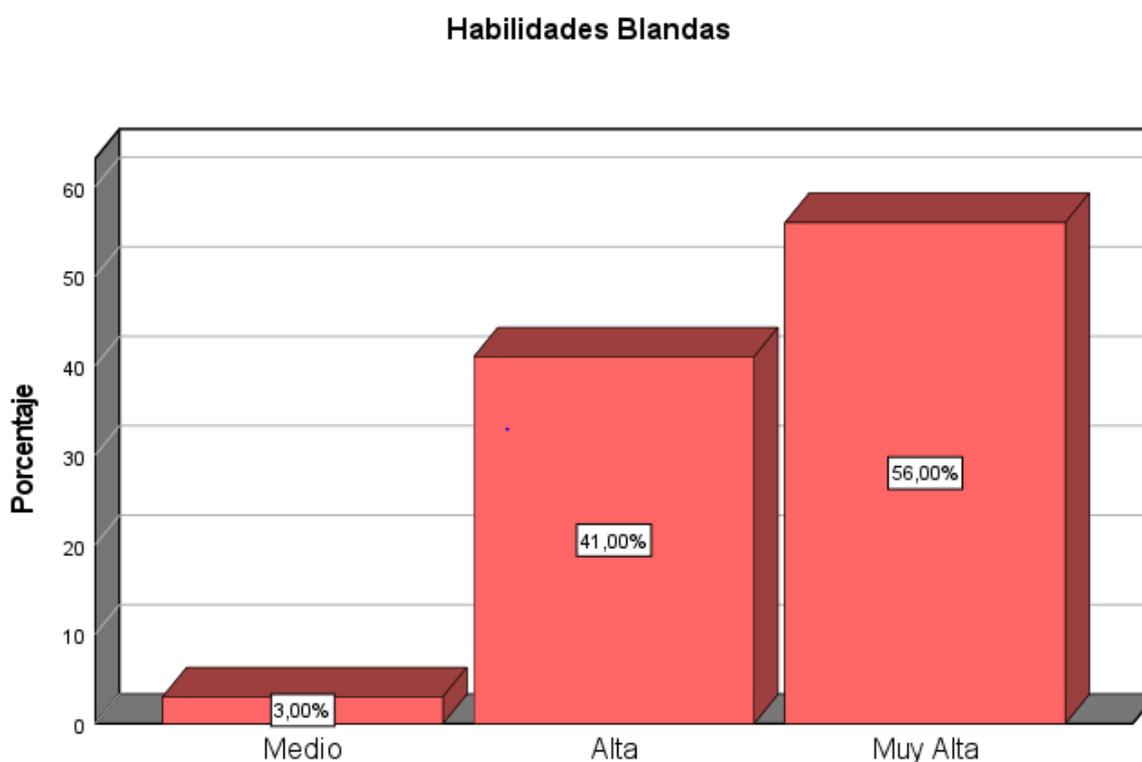
Tabla 7

Distribución de frecuencias de Habilidad Blandas

	fi	%
Medio	3	3,00%
Alta	41	41,00%
Muy Alta	56	56,00%
Total	100	100,00%

Fuente: Diseño según APA

Figura 1 Habilidades Blandas



Descripción.

Con referencia a la primera variable las derivaciones muestran en la tabla 7 y figura 1, que el 3,00% está en un rango medio, el 41,00% indica que es alta la percepción del manejo de las habilidades denominadas blandas de los trabajadores de salud y solo un 56,00% considera que son muy altas las habilidades entre el personal de salud I-4 de Andahuaylas.

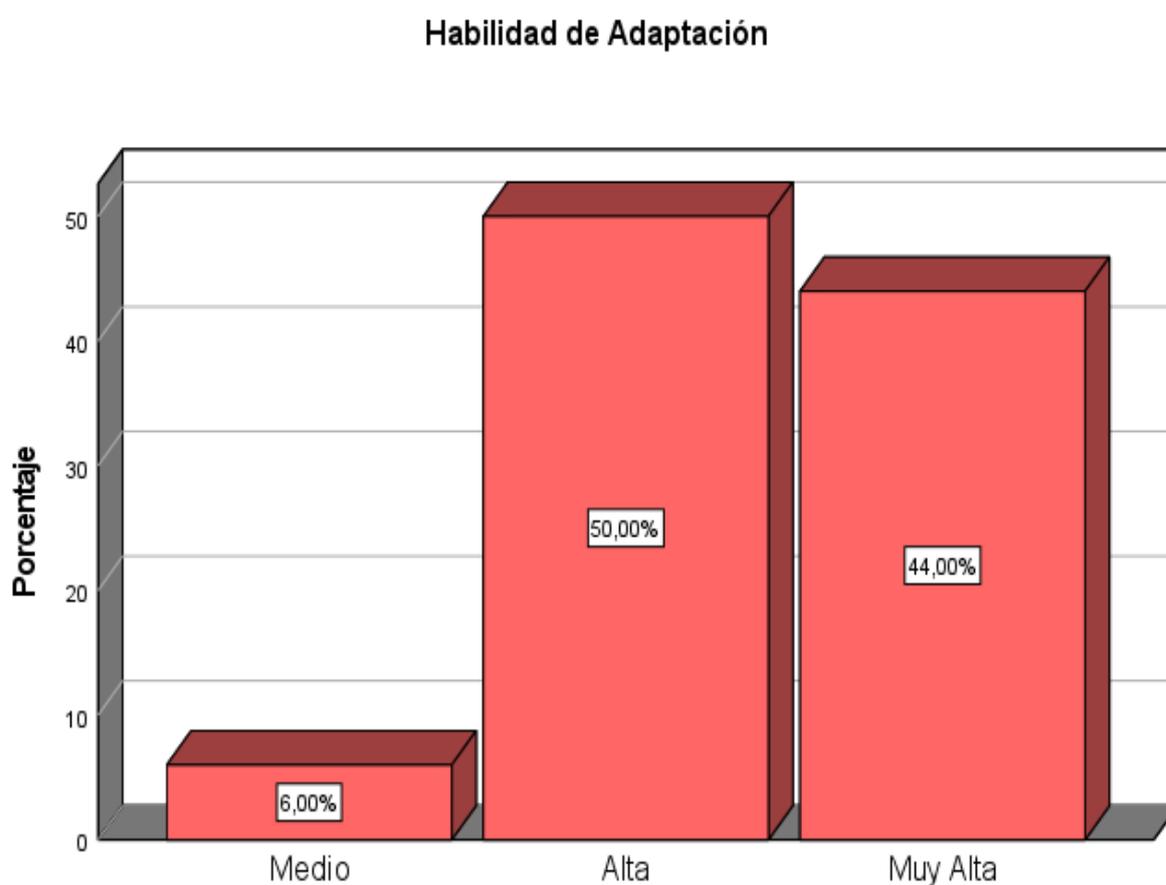
Tabla 8

Distribución de frecuencias de Habilidad de adaptación

	fi	%
Medio	6	6,00%
Alta	50	50,00%
Muy Alta	44	44,00%
Total	100	100,00%

Fuente: Diseño según APA

Figura 2 *Habilidad de adaptación*



Descripción.

De acuerdo a la tabla 8 y figura 2 se percibe que el 6,0% están en el nivel medio de adaptación, el 50,00% percibe que es alta las habilidades de adaptación y finalmente el 44,00% es muy alta que el personal se adapta rápidamente al ambiente laboral.

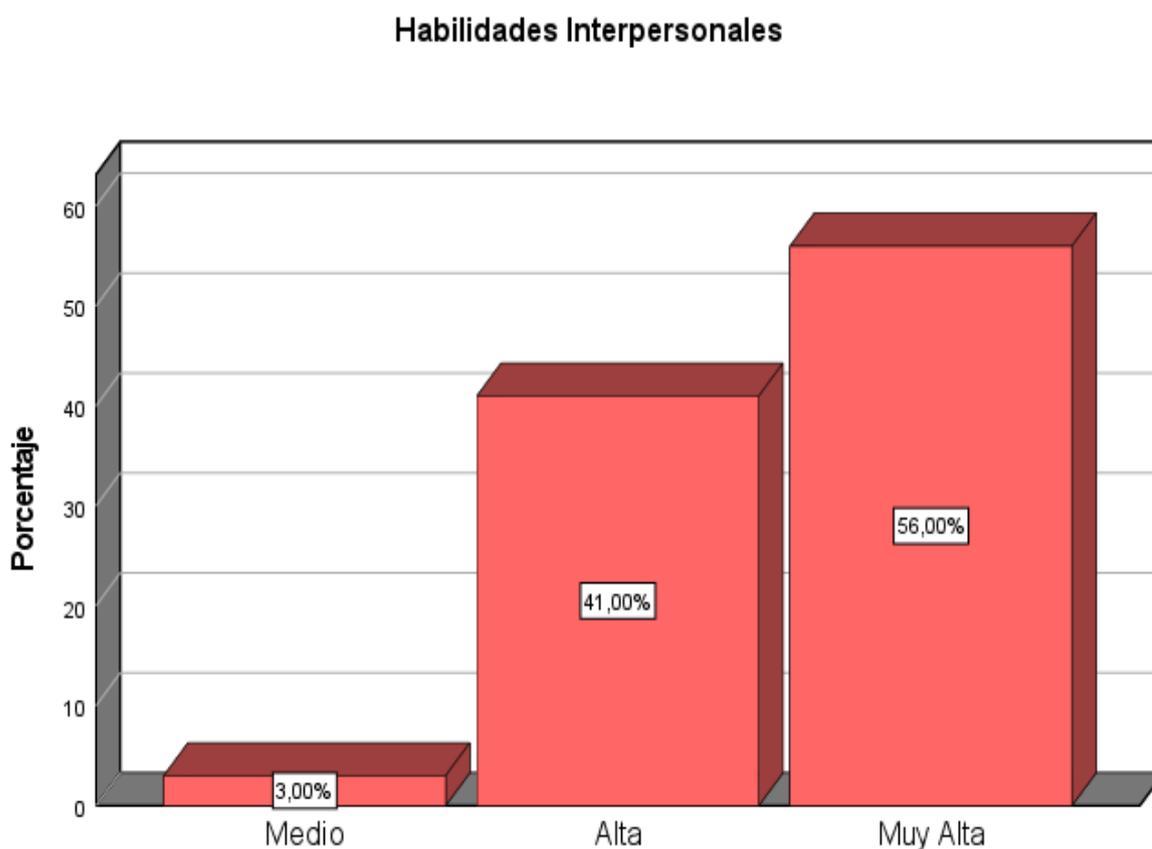
Tabla 9

Distribución de frecuencias de Habilidades Interpersonales.

	fi	%
Medio	3	3,00%
Alta	41	41,00%
Muy Alta	56	56,00%
Total	100	100,00%

Fuente: Diseño según APA

Figura 3 *Habilidades interpersonales*



Descripción.

En relación a la tabla 9 y figura 3, muestra que el 3,00% perciben que el nivel es medio en las habilidades interpersonales, el 41,00% precisan que es alta y buena las relaciones interpersonales, el 56,00%, perciben que es muy alta las habilidades interpersonales y trabajan en equipo.

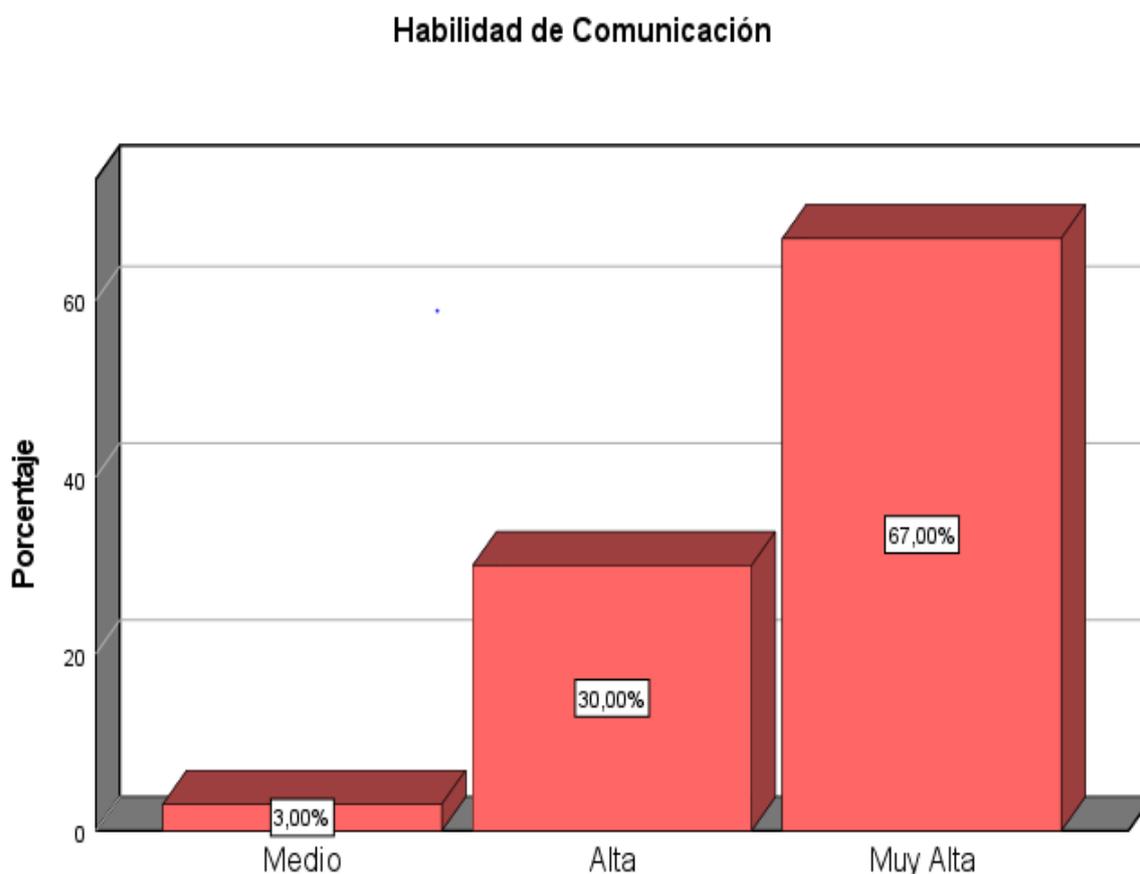
Tabla 10

Distribución de frecuencias de Habilidad de Comunicación

	fi	%
Medio	3	3,00%
Alta	30	30,00%
Muy Alta	67	67,00%
Total	100	100,00%

Fuente: Diseño según APA

Figura 4 *Habilidad de Comunicación*



Descripción.

Al percibir la figura 4 y tabla 10 para la dimensión comunicación se observó que el 3,00% precisa que el nivel es medio ya que no es claro y preciso en su comunicación, el 30,00% declara que es alta la habilidad el nivel de comunicación entre el personal de los establecimientos, el 67,00% expresa que es muy alta la habilidad de comunicación y asertivo entre personal salud I-4 de Andahuaylas.

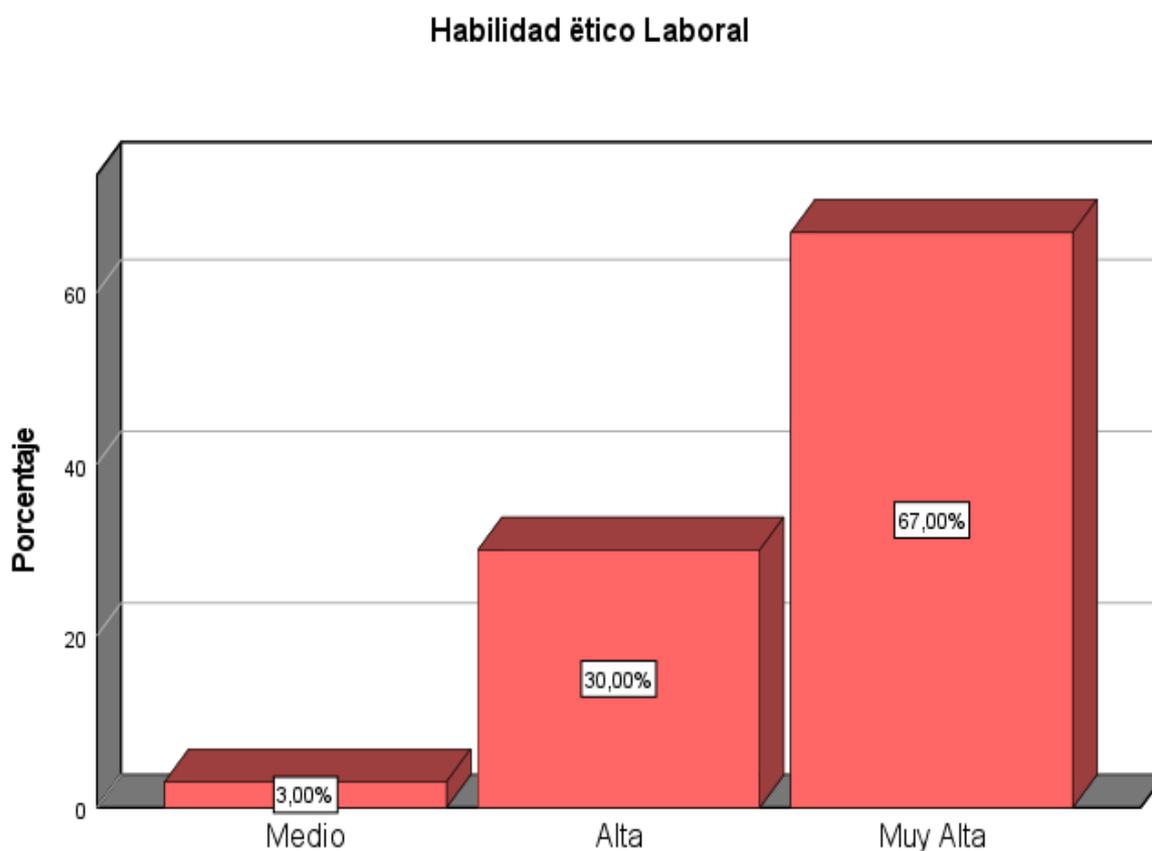
Tabla 11

Distribución de frecuencias de Habilidad Ética Laboral

	Fi	%
Medio	3	3,00%
Alta	30	30,00%
Muy Alta	67	67,00%
Total	100	100,00%

Fuente: Diseño según APA

Figura 5 *Habilidad Ética Laboral*



Descripción.

Con relación a la tabla 11 figura 5, muestra que el 3,00% percibió que el nivel es medio en la habilidad ético laboral, el 30,00% es alta la identificación con la institución donde se trabaja, el 67,00% consideró que es muy alta, por ende, se trata bien a los usuarios y se trabaja enmarcado en las normas.

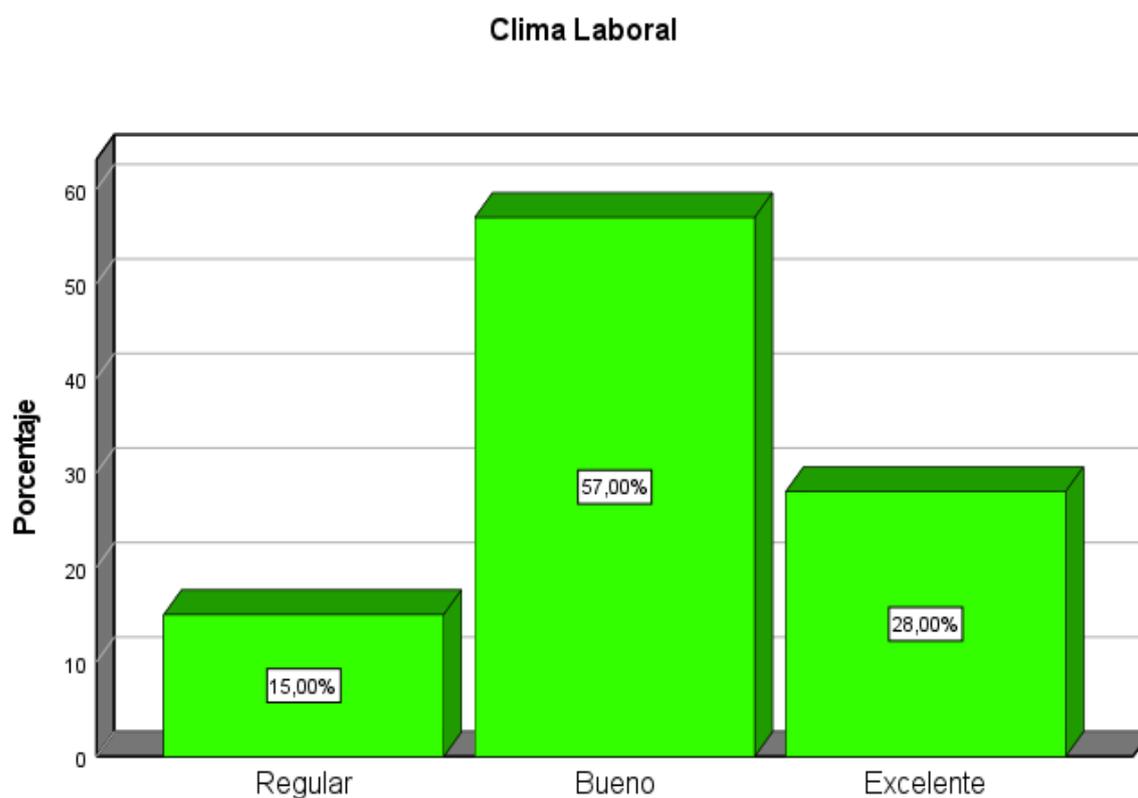
Tabla 12

Distribución de frecuencias de Clima Laboral

	Fi	%
Regular	15	15,00%
Bueno	57	57,00%
Excelente	28	28,00%
Total	100	100,00%

Fuente: Diseño según APA

Figura 6 *Clima Laboral*



Descripción.

En referencia a la tabla 12 y la fig.6 que está relacionada con la categoría dos referida con el clima laboral los trabajadores percibieron que el 15,00% considera que es regular, el 57,00% apreció que es bueno y el 28,00% apreció que es excelente el clima laboral del personal salud I-4 de Andahuaylas.

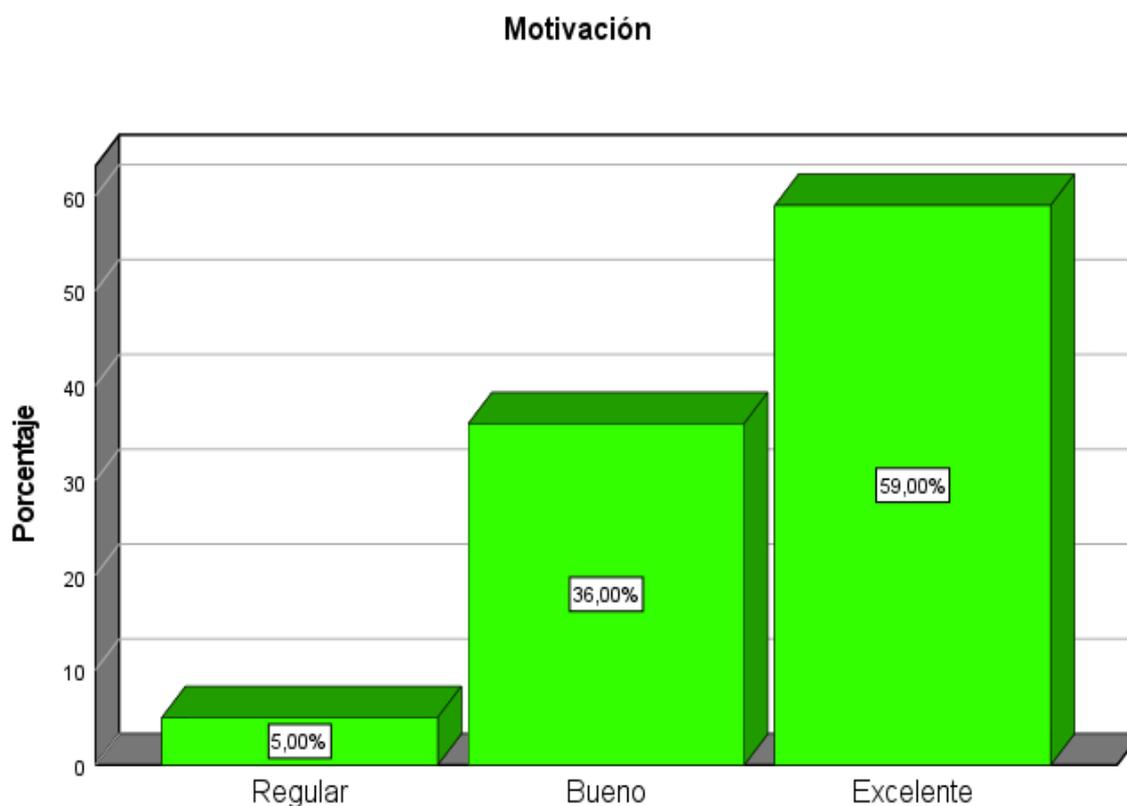
Tabla 13

Distribución de frecuencias de Motivación

	fi	%
Regular	5	5,00%
Bueno	36	36,00%
Excelente	59	59,00%
Total	100	100,00%

Fuente: Diseño según APA

Figura 7 Motivación



Descripción.

Según a tabla 13 y fig.7 para la D1V2, se observó que el 5,00% manifiesta que es regular la motivación en los trabajadores encuestados y el 36,00% perciben que es bueno y el 59,00%precisan que es excelente la motivación entre el personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 de Andahuaylas.

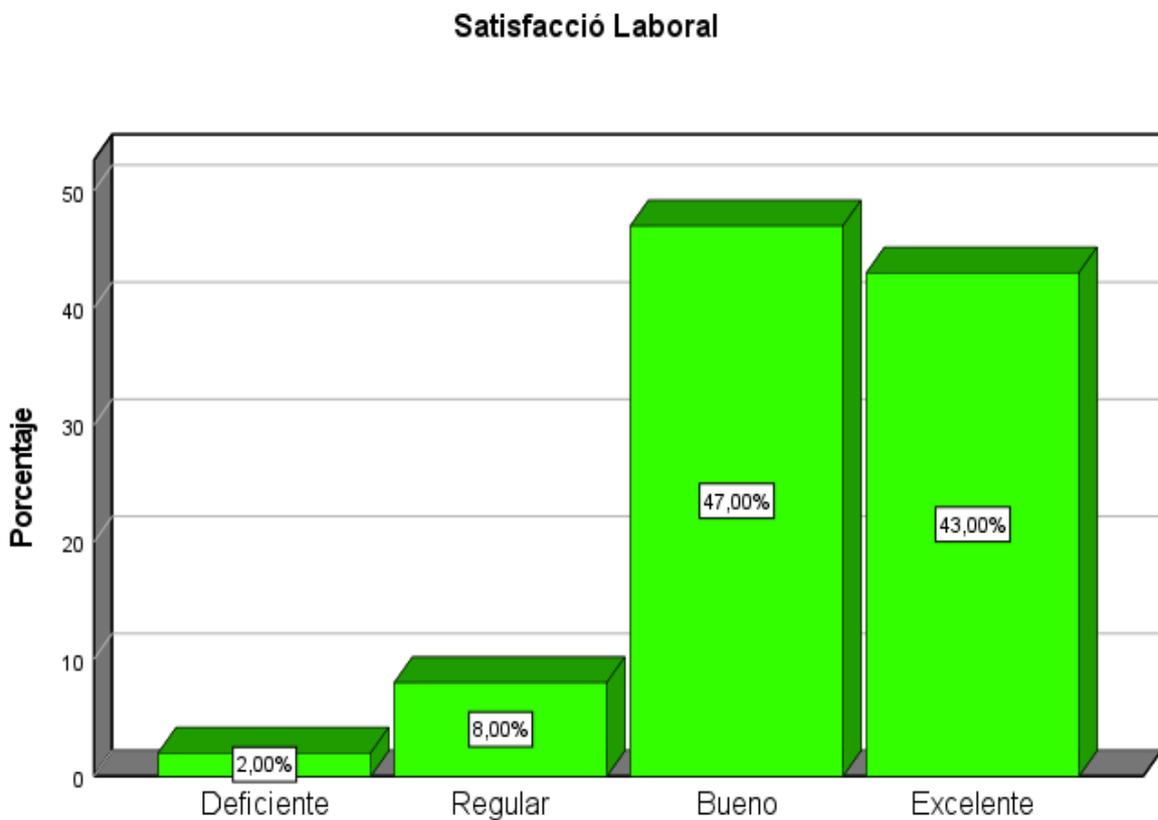
Tabla 14

Distribución de frecuencias de Satisfacción Laboral

	fi	%
Deficiente	2	2,00%
Regular	8	8,00%
Bueno	47	47,00%
Excelente	43	43,00%
Total	100	100,00%

Fuente: Diseño según APA

Figura 8 Satisfacción Laboral



Descripción.

En la tabla 14 y fig. 8 se percibió para el D2V2, que es la satisfacción laboral que el 2,00% es deficiente porque no se siente valorado en su entidad, el 8,00% siente que es regular por existir condiciones laborales, el 47,00% apreció que es que es bueno su desempeño laboral, el 43,00% consideró que es excelente la satisfacción laboral entre el personal de salud I-4 de Andahuaylas.

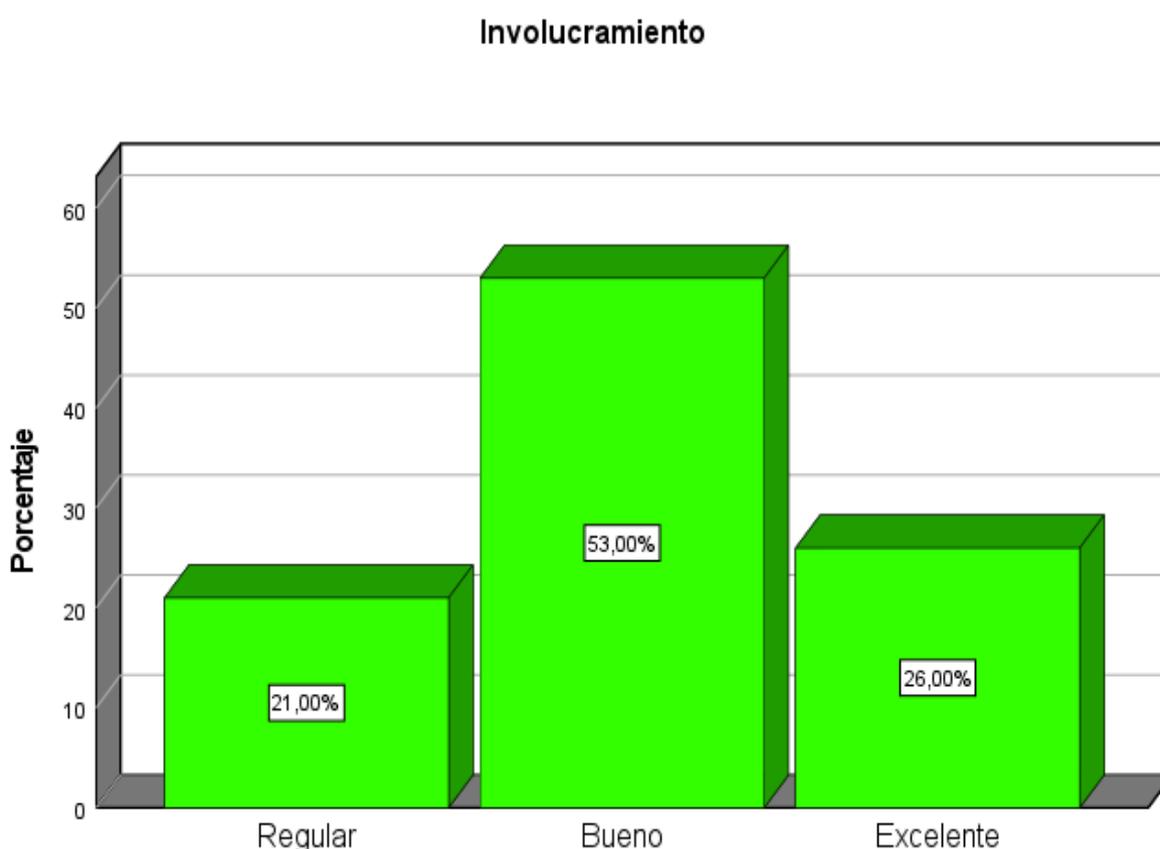
Tabla 15

Distribución de frecuencias de Involucramiento

	fi	%
Regular	21	21,00%
Bueno	53	53,00%
Excelente	26	26,00%
Total	100	100,00%

. Fuente: Diseño según APA

Figura 9 *Involucramiento*



Descripción.

Finalmente, la tabla 15 y fig. 9 para la D3v2 referente al involucramiento los resultados muestran que el 21,00% consideraron que es regular por que reciben reconocimiento por su involucramiento, el 53,00% aprecian que es bueno y el 26,00% mencionan que es excelente trabajan en bien del imagen y transformación institucional.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de la normalidad

Tabla 16

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Blandas	,360	100	,000	,693	100	,000
Clima Laboral	,300	100	,000	,786	100	,000

Interpretación: como se percibe en la tabla 16 se usó el estadístico de Kolmogórov-Smirnov, $n > 50$ Como $p\text{-valor} = 0,000^* < 0.05$, por lo tanto, no siguen una distribución normal, por ende, se emplean pruebas no paramétricas.

Prueba de hipótesis general

H_0 : No es significativa la relación de las habilidades blandas con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

H_1 : Es significativa la relación de las habilidades blandas con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

Tabla 17

Contrastes de habilidades blandas con el clima laboral

			Habilidades Blandas	Clima Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Blandas	Coefficiente de correlación	1,000	,407**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Clima Laboral	N	100	100
		Coefficiente de correlación	,407**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Interpretación

Con referencia al contraste bilateral se afirma, es significativa moderada y directa la relación de las habilidades blandas con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023. Donde se

percibe la correlación de Spearman es $Rho=0,407$ de lo que se interpreta que la correlación es moderada.

Con relación a la Sig. (bilateral), es $p=0,000 < p= 0,05$, de lo que se deduce que hay una correlación directa.

Prueba de hipótesis específica 1

H_0 : No es significativa la relación de habilidades blandas con la motivación del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

H_1 : Es significativa la relación de habilidades blandas con la motivación del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

Tabla 18

Contraste de habilidades blandas con la motivación

			Habilidades Blandas	Motivación
Rho de Spearman	Habilidades Blandas	Coefficiente de correlación	1,000	,527**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Motivación	Coefficiente de correlación	,527**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Interpretación.

En referencia a la correlación bilateral para la HE1, se define que es significativa, fuerte y directa la relación de habilidades blandas con la motivación del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023. Esto a razón de que la correlación de Spearman es $Rho =0,527$, lo que equivale a una correspondencia fuerte.

En referencia para la (sig. bilateral) es $p=0,000 < p= 0,05$ lo que representa que el nivel de correspondencia es directo.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No es significativa la relación de habilidades blandas con la satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

H₁: es significativa la relación de habilidades blandas con la satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

Tabla 19

Contrastes de habilidades blandas con la satisfacción laboral

		Habilidades Blandas	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Blandas	Coeficiente de correlación	de 1,000 ,444**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	100 100
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	de ,444** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	100 100

Interpretación.

En relación a la correlación bilateral para la HE2, se precisa que es significativa, moderada y directa la relación de habilidades blandas con la satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023. Esto a razón de los resultados de correlación de Spearman es Rho =0,444, lo que se interpreta que es una correlación moderada.

En referencia para la (sig. bilateral) es $p=0,000 < p= 0,05$ lo que representa que el nivel de correspondencia es directo.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No es significativa la relación de habilidades blandas con el involucramiento del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

H₁: Es significativa la relación de habilidades blandas con el involucramiento del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

Tabla 20

Contraste de habilidades blandas con el involucramiento

			Habilidades Blandas	Involucramiento
Rho de Spearman	Habilidades Blandas	Coeficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Involucramiento	Coeficiente de correlación	,452**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Interpretación.

Con referencia a la correlación bilateral para la HE3, se precisa que es significativa moderada y directa la relación de habilidades blandas con el involucramiento del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023. Producto de las derivaciones de correlación de Spearman que es $Rho = 0,452$, de la que se interpreta que es una correlación moderada.

En referencia a la (sig. bilateral) es $p=0,000 < p= 0,05$ lo que representa una correspondencia directa.

V. DISCUSIÓN

Este estudio se desarrolló con el propósito, determinar si existe relación entre las habilidades blandas y el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

Este trabajo se fundamenta en el contraste realizados con trabajos previos y teorías científicas con las conclusiones, para la HG: Con referencia al contraste bilateral se afirma, que es significativa, moderada y directa la relación de las habilidades blandas con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023. Donde se percibe la correlación de Spearman es $Rho=0,407$ de lo que se interpreta que la correlación es moderada.

Con relación a la Sig. (bilateral), es $p=0,000 < p= 0,05$, de lo que se deduce que hay una correlación directa. El trabajo es contrastable con el estudio desarrollado como trabajo previo por el autor Prieto (2022), tuvo como objetivo establecer correlacionar las habilidades blandas con el clima laboral del personal de la droguería Ahorrofarma S.R.L. en relación a la metodología, el estudio de investigación elemental, cuantitativo, no experimental de nivel descriptivo de correspondencia, el equipo poblacional se integró por 130 personas administrativos, el muestreo es no probabilístico de las derivaciones se puede precisar que el 76,9%precisan que el nivel es alto en las habilidades blandas y el 76,2% es bueno el nivel, de ello, se determina que, hay una correspondencia significancia de $Rho = 0,979$ las habilidades blandas se relaciona con el clima laboral en el personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L de la ciudad de Lima. El segundo trabajo previo planteado por, Toro & Salazar (2019), el objetivo consistió en determinar el clima organizacional, satisfacción laboral y su correspondencia al desempeño laboral en el personal que se halla laborando en el PYME de servicios de ingeniería” Colombia, estudio de tipo mixto, de correspondencia, descriptivo transversal, no experimental. El universo poblacional estuvo integrado por 18 y por la pequeña cantidad de los participantes también la muestra es la misma, por ende, se aplicó encuestas para recabar informaciones y de las derivaciones se puede deducir que hay una reciprocidad continua y demostrativa entre el clima organizacional, satisfacción laboral con el actuar laboral del recurso humano de la PYME. Lo que indica que un adecuado

clima institucional permite que exista productividad en la PYME y un clima de trabajo agradable lo que incrementa la productividad. Y con referencia al sustento teórico está el autor Ortega (2016), conceptuó las habilidades blandas, como habilidades que son adaptativas y conductuales, que permite al individuo interactuar en un contexto, social, cultural que vinculen con las necesidades y demandas de la persona: por ende, su importancia es fundamental de esta habilidad y se debe practicar desde tempranas edades. De la misma forma, se fortalece la parte de los saberes científicos con sustentos, las teorías que sustentaron las habilidades denominadas blandas se toman como referencia a las planteadas por Goleman (2005), sobre la inteligencia emocional, quien, hace referencia a Gardner en cuyos fundamentos indica que los individuos desarrollan habilidades, capacidades y actitudes que pueden ser consideradas algo más que el intelecto que fortalece el desarrollo profesional y personal, Por su parte, la teoría de Maslow, sostiene en la teoría de las necesidades motivacionales, según Maslow las mencionó como: necesidades fisiológicas, seguridad, amor y pertenencia, estima y autorrealización, considerando la primera necesidad en rango elemental o bajo. Bandura en su teoría del aprendizaje social refiere a la autoeficacia que da como origen del comportamiento humano y todo ello está sustentado en la forma de interrelacionarse con los demás y comportarse ante una determinada organización. Como tercer trabajo previo que sustenta la conclusión del autor Jara & Vargas (2020), el objetivo de la investigación consistió en probar el clima laboral a partir del programa de habilidades blandas entre el personal de DAC. La metodología es experimental, con pre y pos test que se aplicaron a 27 participantes, el cuestionario sobre clima laboral es de Sonia Palma, integrado por 5 sub variables. La bilateralidad de la significancia es $p = 0,000 < 0,05$. De los que se concluye que la implementación del programa optimizó el clima laboral entre los colaboradores del Dac Afervite a partir de las habilidades blandas.

En referencia a la correlación bilateral para la HE1, se define que es significativa fuerte y directa la relación de habilidades blandas con la motivación del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023. Esto a razón de que la correlación de Spearman es $Rho = 0,527$, lo que equivale a una correspondencia fuerte.

En referencia para la (sig. bilateral) es $p=0,000 < p= 0,05$ lo que representa que el nivel de correspondencia es directo. La que se puede correlacionar con el trabajo previo del autor Requena (2021) quien mencionó que el objetivo es establecer la correspondencia entre las categorías de estudio, en cuanto a la metodología, es básica, de diseño no experimental, el nivel es vinculante, el componente muestral está constituido por 291 personales del hospital de forma probabilística. La técnica usada es la encuesta y el cuestionario es el instrumento, cuya validez está probada por expertos y Cronbach de 0.886 y 0.797, V1 y V2, ($r=0.542$; $p<0.05$) estos resultados permiten llegar a la conclusión, que hay correspondencia directa y significativa de la comunicación asertiva y el clima laboral en los personales del hospital de EsSalud en San Miguel. Por su parte la se sustenta la parte teórica con el fundamento del autor, Según Robbins (2018), como parte de las dimensiones definió la motivación, que se relaciona con la eficacia y la dedicación en el desempeño de las funciones laborales. Una alta motivación permite que el discípulo se sienta libre y competente de lograr la mejora continua. De otra parte, también se sustenta con los fundamentos planteados De la misma forma, las habilidades conocidas como blandas están concatenadas a saberes y experiencias previas desde que era infante, púber y adolescente. De acuerdo con Ortega (2016), en estos estadios o periodos la asimilación se produce de forma concreta, las que se refuerzan en las escuelas o centros de formación escolarizada como es en el nivel inicial (Berry, 2021).

En relación a la correlación bilateral para la HE2, se precisa que es significativa moderada y directa la relación de habilidades blandas con la satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023. Esto a razón de los resultados de correlación de Spearman es $Rho=0,444$, lo que se interpreta que es una correlación moderada.

En referencia para la (sig. bilateral) es $p=0,000 < p= 0,05$ lo que representa que el nivel de correspondencia es directo. Es contrastable con el antecedente planteada por el autor, Astochado (2019) mencionó que el propósito es reconocer el vínculo entre las variables, en cuanto a la metodología la indagación es de correspondencia y no pragmática, que se determinó un grupo de población de 230 trabajadores y equipo muestral de 144 individuos. Se aplicó encuestas mediante

cuestionarios a la personas trabajadoras y usuarios. De las derivaciones se puede reconocer que las prácticas blandas tiene una correspondencia continua, significativa, fuerte, y a la calidad de atención correspondencia en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Lujanal con $\rho=0,746$ y $p<0,01$, la que permite interpretar que la práctica de las habilidades blandas en los trabajadores del hospital mejora la relación entre compañeros de trabajo como también en el clima institucional reflejando todo ello, en la buena atención al público en la localidad de Bagua. En la misma vertiente también se fortalece con el segundo trabajo previo del autor Zamora, (2022), planteó como propósito principal, determinar la correspondencia entre las dos variables de trabajo que en la metodología cuantitativa, no experimental, de nivel de correspondencia, el equipo muestral está conformada por 86 participantes la observación fue la técnica y el cuestionario fue el instrumento, en un total de 35 interrogantes de 17 ítems para la V1 y 18 ítems para V2, la fiabilidad de confiabilidad Cronbach 0,671, y 0.827, el estadístico de Spearman (Rho) es 0.423 nivel de significatividad es de $0.000 < 0.05$ por ende se acepta la conjetura alterna, de lo que se puede determinar que existe una correspondencia positiva entre las habilidades blandas y el clima organizacional de los personales de la parte administrativa de la UNAJMA. Por su parte, se sostiene en la teoría planteada, Robbins (2018) definió la satisfacción laboral, como una emoción positiva que impulsa a trabajar con dedicación y empeño. Cuando las personas experimentan esta facultad, se sienten tranquilas. En una organización donde aportan todos los trabajados y existe el trabajo colegiado y en equipo y los resultados son positivos, entonces los logros los mantienen satisfecho a todos y cada uno de los trabajadores. También Las habilidades interpersonales son formas de comunicarnos e interrelacionarnos con los semejantes, la que permite llevarse mejor y trabajar en equipo y generar una productividad óptima dentro de una organización o empresa. La sub variable comunicación (Fernández et. al 2010) dentro de una empresa lo que debe de realizar es comunicar a los clientes potenciales sobre los productos nuevos e innovadores. Una de las vías actualmente para esta comunicación es el uso de las redes sociales, para ello, debemos tener desarrolladas también ciertas habilidades. Las habilidades éticas laborales, Gómez (2016), precisó quien regula el comportamiento de los individuos dentro de la

sociedad a la que denominamos los preceptos morales la que cataloga si son buenos o malos estas normas morales y laborales dentro de una organización.

Con referencia a la correlación bilateral para la HE3, se precisa que es significativa moderada y directa la relación de habilidades blandas con el involucramiento del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023. Producto de las derivaciones de correlación de Spearman que es $Rho = 0,452$, de la que se interpreta que es una correlación moderada.

En referencia a la (sig. bilateral) es $p=0,000 < p= 0,05$ lo que representa una correspondencia directa. El antecedente que sustenta es el trabajo de Carvallo y Chavez (2020) planteó como objetivo de investigación, establecer la correspondencia entre soft skills y clima laboral en la UGEL San Martín, en cuanto a la parte metodológica encontramos que es elemental la pesquisa, no pragmático en su diseño, de correspondencia en su nivel, el grupo muestral estuvo constituido por 60 participantes de la diferentes áreas de la UGEL San Martín, se aplicó instrumentos validados de Luis Franco Saldaña para las habilidades blandas, y para el clima laboral CL – SPC de Sonia Palma, se usó el estadístico de Pearson en la que se encontró una correspondencia demostrativa entre las soft skills y el clima laboral en los trabajadores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2020. Lo demostrado en el desenlace permite que las habilidades blandas si tiene una correspondencia directa y verdadera con el clima laboral lo que indica que existe una adecuada convivencia y trato entre las personas de la entidad de trabajo y respeto, empatía y buen trato entre los trabajadores. Y el sustento está dada con los fundamentos de de acuerdo con Carvallo y Chavez (2020) refirieron sobre el clima laboral como al ambiente de trabajo, logro de productos y resultados y la conjunción de los trabajadores en el mismo horizonte. De la misma forma, Carvallo y Chavez (2020) describió como una pieza fundamental a los trabajadores o el recurso humano, que conforman parte de la organización empresarial, quienes crean vínculos laborales en su contexto de trabajo. Por otro lado, Carvallo y Chavez (2020) precisó que una de las formas para la identificación de los trabajadores es el empleo de un diagnóstico para que puedan identificarse con qué tipo de personales se encuentra en la empresa y tomar las medidas correspondientes e involucrar al tema del trabajo.

Según Carvallo y Chávez (2020), se señala que el discernimiento hacia las particularidades asociadas al contexto laboral permite obtener una actitud de los participantes. De acuerdo con Carvallo y Chávez (2020), se define como las percepciones de los colaboradores que conforman una empresa como piezas fundamentales, quienes crean numerosas relaciones en su entorno labor.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Con referencia para la HG, el contraste bilateral afirma, que es significativa, moderada y directa la relación de las habilidades blandas con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

Segundo. Con referencia a la correlación bilateral para la HE1, se define que es significativa, fuerte y directa la relación de habilidades blandas con la motivación del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

Tercera. Con referencia a la correlación bilateral para la HE2, se precisa que es significativa, moderada y directa la relación de habilidades blandas con la satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

Cuarta. Con referencia a la correlación bilateral para la HE3, se precisa que es significativa, moderada y directa la relación de habilidades blandas con el involucramiento del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda al encargado administrativo del establecimiento que debe de implementar, talleres de capacitación sobre las habilidades blandas como también en el clima laboral con todo el personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas.

Segundo. El jefe encargado de establecimiento debe de motivar al personal asistencial para que desarrollen un buen trabajo y que sus desempeños sean valorados y retribuidos con incentivos para un mejor servicio al usuario.

Tercero. Se sugiere al responsable encargado de la jefatura del establecimiento de salud promover el trabajo colegiado y en equipo para alcanzar objetivos en mejora de la imagen institucional y también en el mejor servicio a los clientes.

Cuarto. Se recomienda que la presente investigación es el punto de referencia para otras investigaciones las que se irá mejorando paulatinamente con otras y nuevas investigaciones similares al tema de investigación.

Referencias

- Araya & Garita. (2020). Habilidades blandas: elementos para una visión holística en la formación de profesionales en informática. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(23), 1-27. doi:DOI: <https://doi.org/10.22430/21457778.1614>
- Arias. (2021). *diseño y metodología de investigación* (1ra ed.). Arequipa, Perú. Recuperado el 25 de setiembre de 2022, de <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arispe, C. Y. (2020). *La Investigación Científica. Una aproximación para estudios de posgrado*. (primera ed.). Recuperado el 17 de setiembre de 2022, de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5957/T061_48664887_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Astochado, T. (2019). *Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019*. Tesis de Maestro, Chiclayo. Recuperado el 13 de enero de 2023, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43390>
- Berry, R. y. (2021). Skill Change Perceptions of Accounting Majors: Current Practitioner Views Versus their Own Reality. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jaccedu.2020.100691>
- Bravo et.al. (2023). Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista venezolana de gerencia*(101), 171-184. doi: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.12>
- Bravo et.al, . (2023). Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista venezolana de gerencia*(101), 171-184. doi: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.12>
- Cárdenas. (2019). *relacion de las habilidades blandas con el clima laboral la rotacion de personal y la productividad en la última década*. maestría, Universidad Nacional Abierta Y A Distancia UNAD, Bogotá. Recuperado el 13 de enero de 2023, de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/28053/7187385.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carvallo y Chavez. (2020). *Soft skills y clima laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín – Tarapoto*. Tesis,

- Tarapoto. Recuperado el 13 de enero de 2023, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52856>
- Chigó, G. y Olgúin, M. (2018). *El proyecto Tuning y las 27 competencias básicas en los estudiantes de la Universidad de Chile*. Chile.
- Cotton, P. (2003). Occupational wellbeing and performance: A review of organizational health research. *Australian Psychologist*, 38(2), 127-138.
- Del Toro, J., & Salazar, M. y. (2019). *Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería*. Recuperado el 13 de enero de 2023, de <https://cutt.ly/TULRKXmd>
- Espinosa, M. y. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: mapeo sistemático. *Revista Científica Uisrael*, 7(2), 39-56 .
doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Fernández, D. (2020). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente* (2 ed.). Carmen Lara Carmona.
- Fuente et al. (2021). Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. *Formación Universitaria V*, 14(4), 49-60.
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000400049>
- fuentes, M. R. (2021). Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. *Evaluación de las habilidades*, 14(4), 49-60.
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000400049>
- Gómez, R. (2016). *Ética empresarial: teoría y casos*. RIALP S.A.
- Guillén, J. &. (1999). *Importancia del Clima Organizacional*. Mexico. Recuperado el 14 de enero de 2023, de <https://factorintelectual.wordpress.com/>
- Hernández, R. F. (2018). *Metodología de investigación* (6.ª ed ed.). Mc Graw Hill. Recuperado el 12 de abril de 2022, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jara & Vargas. (2020). *Programa de habilidades blandas para mejorar el clima laboral en los colaboradores del Dac Afervitel, Chiclayo*. Tesis, UCV, Chiclayo. Recuperado el 13 de enero de 2023, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79273>
- Jara, E. (2019). *Las Habilidades Blandas: Esenciales en la Era Digital*. Recuperado el 13 de enero de 2023

- Jiménez & Jiménez. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia Unemi*, 9(18), 26-34. Recuperado el 13 de enero de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/5826/582663825005.pdf>
- Kalugina, E. y. (2014). An Effective Personnel Selection Model. *Procedia Computer Science*,, 31, 1102-1106. Recuperado el 13 de enero de 2023, de <https://doi.org/10.1016/j.procs.2014.05.365>
- Lopez & Fachelli. (2015). *Metodología de investigación social cuantitativa* (1era ed.). Barcelona: creative commons. Recuperado el 01 de julio de 2022, de <http://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación, Cuantitativa cualitativa y redacción de la Tesis: Bogotá*, (5ta ed.). ediciones de la U, quinta edición, p. 137. Recuperado el 25 de setiembre de 2022, de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2022/>
- Ortega, C. F. (2016). Una estrategia para la formación de competencias blandas desde edades tempranas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35(2), 35-41. Recuperado el 13 de enero de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000200003
- Palma, S. (2004). *Manual de escala clima laboral CL-SPC*. Lima: 1 Edic.
- Prieto. (2022). *Habilidades blandas y clima laboral en el personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.* tesis de maestría, UCV, Lima. Recuperado el 13 de enero de 2023, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79273>
- Quesada. (2019). *Habilidades blandas para mejorar la interrelación de los líderes gerenciales en su recurso humano en la E.S.E hospital Santa Matilde de Madrid*. tesis de maestría, Universidad Ean, Madrid. Recuperado el 13 de enero de 2023, de <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/9772/Que-sadaDeisy2019?sequence=1&isAllowed=y>

- Renato, J. (2019). *La adaptación de estudiantes universitarios durante la pandemia del covid-19*. Paidós.
- Requena. (2021). *La comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel, 2021*. tesis doctoral, Lima. Recuperado el 13 de enero de 2023, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70989>
- Robbins, S. y. (2018). *Administration* (12 ed.). México: D.F.: Pearson.
- Serrano. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano investigación en Guayaquil. *NNOVA Research*, 1(12). Recuperado el 13 de enero de 2023, de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/698/956>
- Tito, M. y. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 1(12), 59-76. doi:<https://doi.org/10.33890/innova>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (quinta ed.). Perú: Editorial San Marcos. Recuperado el 15 de 10 de 2022, de <https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>
- Zamora. (2022). *Habilidades blandas y se relación con el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la UNAJMA Andahuaylas, Apurímac 2020*. tesis , Andahuaylas. Recuperado el 13 de enero de 2023, de <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/673?locale-attribute=es>

ANEXOS

ANEXOS 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Habilidades blandas y su relación con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es la correlación de las habilidades blandas con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la correlación de habilidades blandas con la motivación del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023?, ¿Cuál es la correlación de habilidades blandas con la satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023? ¿Cuál es la correlación de habilidades blandas con el involucramiento del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023?</p>	<p>Objetivos General Determinar la correlación de habilidades blandas con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.</p> <p>Objetivos específicos • Determinar la correlación de habilidades blandas con la motivación del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023, • Determinar la correlación de habilidades blandas con la satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023. • Determinar la relación de habilidades blandas con el involucramiento del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.</p>	<p>Hipótesis General Es significativa la correlación de las habilidades blandas con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.</p> <p>Hipótesis específico • Es significativa la correlación de habilidades blandas con la motivación del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023, • Es significativa la correlación de habilidades blandas con la satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023. • Es significativa la correlación de habilidades blandas con el involucramiento del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.</p>	<p>Variable 1: Habilidades blandas</p> <p>Dimensiones de la variable 1: • Habilidad de adaptación interpersonal • Habilidades de comunicación • Habilidad ética laboral</p> <p>Variable 2: Clima Dimensiones de la variable 2: • Motivación • Satisfacción laboral • Involucramiento.</p>	<p>-Tipo: básico</p> <p>-Diseño: no experimental</p> <p>-Nivel: Correlacional</p> <p>-Población: 110 trabajadores de salud.</p> <p>-Muestra: 100 trabajadores de salud</p> <p>-Técnica: encuesta</p> <p>-Instrumento: cuestionario</p> <p>Método de análisis de datos: - SPSS versión 26 - Análisis Cuantitativo - Tablas y gráficos estadísticos. - Prueba de Hipótesis. Estadístico de Pearson</p>

AUTOR: Br. Luzbeth Cárdenas Flores

ANEXOS 02

Anexo 01: Matriz de operacionalización de habilidades blandas

Variable de estudio	<i>Definición conceptual</i>	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rango
Habilidades blandas	En toda práctica de las habilidades sobre todo blandas se pone de manifiesto la práctica de valores, los buenos modales, la empatía optimismo, responsabilidad, trabajo en equipo (Espinosa, 2020)	El instrumento se diseñó para la variable considerando 20 interrogantes en función de las cuatro dimensiones que son habilidad de adaptación, comunicación, ética laboral y habilidades interpersonales.	<p>Habilidad de adaptación</p> <p>Habilidades interpersonales</p> <p>Habilidad de comunicación</p> <p>Habilidad ética laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortaleza, ▪ Tolerancia y ▪ Autocontrol ▪ Orientación a resultados ▪ Vocación de servicio ▪ Conocimiento de la misión, visión y valores. ▪ Uso de medios de comunicación adecuados. ▪ Cooperación. ▪ Valores ▪ Buen desempeño ▪ Justo 	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p>1. Totalmente desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. En acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p style="text-align: center;">Total, ítems 20</p>	<p style="text-align: center;">Muy baja (1- 12)</p> <p style="text-align: center;">Baja (13-25)</p> <p style="text-align: center;">Medio (25-37)</p> <p style="text-align: center;">Alta (38-50)</p> <p style="text-align: center;">Muy alta (51-60)</p>

Anexo 03

Anexo 02: Matriz de operacionalización de clima laboral

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rango
Clima laboral	Es la cohesión existente del personal dentro de una organización, que contribuye a la productividad en el sector, todo ello, depende de buen clima organizacional y convivencia institucional entre compañeros de la labor (Drucker, 1999) referenciado por (Jiménez & Jiménez, 2016)	El instrumento se diseñó con 20 interrogantes para el variable en estudio, y también se trabajó con tres dimensiones de la variable como son motivación, satisfacción laboral, involucramiento.	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Valora su Autoestima • Ejerce su Autonomía • Toma de decisiones 	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Muy Deficiente (1-8) Deficiente (9-17) Regular (18- 26) bueno (27-35) Excelente (36-45)
			Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Se labora con ahínco. • Se siente contento con su labor. • Se esfuerza por crear y recrear procedimientos de trabajo más eficientes 		
			Involucramiento	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Recompensa • Identidad 		
					Total, ítems 18	

ANEXO 4

Instrumento de Investigación (cuestionario)

“Habilidades blandas y su relación con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023”

Sras.:

Mucho agradeceremos contestar el presente cuestionario que forma parte de mi tesis para optar el grado de maestro en gestión de los servicios de la salud en la Universidad César Vallejo estamos realizando una investigación acerca de “Habilidades blandas y su relación con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023”. Le demandará algunos breves minutos completarla y será de gran ayuda para mi investigación.

Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima. Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

Escala: 1 (Nunca); 2 (Casi nunca); 3 (A veces); 4 (Casi siempre); 5 (Siempre).

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
HABILIDADES BLANDAS						
(X1) Habilidad de adaptación						
1	Me valgo por mí mismo en mi entorno laboral					
2	Como trabajador, me adapto rápidamente al nuevo ambiente laboral					
3	Siento que mi característica personal, es practicar la escucha activa y ser tolerante.					
4	Siento que, en mi entorno laboral, mis opiniones son respetadas y tomadas en cuenta.					
5	Considero importante que se realice talleres regulares de orientación psicológicos en temas de autocontrol.					
(X2) Habilidades interpersonales						
6	Trabajo en el marco del cumplimiento de metas institucionales					
7	Conozco el flujo de diagrama jerárquico y el personal que labora en mi centro de labores.					

8	Tengo buenas relaciones interpersonales.					
9	Realizo mis labores siempre en equipo					
10	Siento que mi vocación es servir a los usuarios y también colaborar con mis compañeros para contribuir con su desempeño laboral.					
X3)	Habilidad de comunicación					
11	Conozco la misión, visión y valores de mi institución.					
12	Siento que soy claro y preciso en mi comunicación con los usuarios que acuden al establecimiento de salud.					
13	Tengo dominio para elaborar y redactar documentos diversos.					
14	En coordinación con la parte jerárquica colaboro para el logro de objetivo institucional					
15	Tengo habilidad emocional para transmitir mensajes de manera asertiva y clara.					
X4)	Habilidad ética laboral					
16	Laboro con lealtad e identificación a mi institución.					
17	Siento que la imagen institucional del establecimiento de salud es buena.					
18	Como personal de salud, respeto los derechos de los usuarios.					
19	Como trabajador, mis acciones y funciones están enmarcadas dentro de la ética laboral.					
20	Considero que el respeto y empatía por los usuarios, sobre todo a los más vulnerables es fundamental en la ética laboral					
CLIMA LABORAL						
Y1) Motivación.						
21	Considero tener una estima alta.					
22	Soy autónomo, tengo sentimientos de ser libre y responsable de mí mismo.					
23	Soy libre de tomar decisiones personales.					
24	Como personal asistencial laboro con ahínco y empeño.					
25	Los beneficios económicos que recibo de mi trabajo cubren la canasta básica familiar y satisfacen mis necesidades básicas.					

26	Como trabajador de salud confio en alcanzar tarde o temprano mis metas profesionales.					
27	Como trabajador de la salud soy eficaz en mi puesto laboral.					
Y2) Satisfacción laboral						
28	Me siento contento con la actividad laboral que desempeño.					
29	Busco estrategias para crear y recrear procedimientos de trabajo más eficientes.					
30	Siento que soy valorado en mi trabajo, por la dedicación que la pongo.					
31	Siento que falta equipamiento en mi establecimiento de salud.					
32	Como personal asistencial, percibo que soy valorado por el jefe inmediato.					
33	En el establecimiento, me hacen sentir que mi trabajo es importante					
Y3) Involucramiento						
34	Lidero algunas gestiones a favor de mi institución					
35	Los trabajadores reciben estímulos y recompensas por el trabajo eficiente					
36	El establecimiento de salud, tiene pactos estratégicos con autoridades, para la mejora de la organización.					
37	Los trabajadores laboramos para el presente y transformar el futuro.					
38	Cada trabajador se caracteriza por saber escuchar las indicaciones del jefe inmediato.					

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "**Habilidades blandas y su relación con el clima laboral**". 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. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Drew Daniela Estrada Romero
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clinica (x) Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Clinica
Institución donde labora:	Hospital Sub Regional de Andahuaylas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

Nombre de la prueba:	Cuestionario de habilidades blandas
Autor (a):	Cárdenas Flores, Luzbeth
Objetivo:	Determinar las habilidades blandas del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 de Andahuaylas
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ambito de aplicación :	Personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 de Andahuaylas
Dimensiones :	Habilidad de adaptación, habilidades interpersonales, habilidad de comunicación, habilidad ética laboral.
Confiabilidad:	Alpha de cronbach
Escala:	Likert de 1 a 5
Niveles de rango:	Bajo : 132- 138 , Medio : 139-145 , Alto : 146- 152
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación :	15 min

Nombre de la prueba:	Cuestionario de clima laboral
Autor (a):	Cárdenas Flores, Luzbeth
Objetivo:	Determinar el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 de Andahuaylas
Administración :	Escrita
Año :	2023
Ambito de aplicación:	Personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 de Andahuaylas
Dimensiones :	Motivación, satisfacción laboral, involucramiento
Confiabilidad :	Alpha de cronbach
Escala :	Likert de 1 a 5
Niveles de rango:	Bajo : 132- 138 , Medio : 139-145 , Alto : 146- 152
Catidad de items:	18
Tiempo de aplicacion :	15 min

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: HABILIDADES BLANDAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Habilidad de adaptación							
1	Me valgo por mí mismo en mi entorno laboral	X		X		X		
2	Como trabajador, me adapto rápidamente al nuevo ambiente laboral	X		X		X		
3	Siento que mi característica personal, es practicar la escucha activa y ser tolerante.	X		X		X		
4	Siento que, en mi entorno laboral, mis opiniones son respetadas y tomadas en cuenta.	X		X		X		
5	Considero importante se realice talleres regulares de orientación psicológica en temas de autocontrol.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Habilidades interpersonales							
6	Trabajo en el marco del cumplimiento de metas institucionales	X		X		X		
7	Conozco el flujo de diagrama jerárquico y el personal que labora en mi centro de labores.	X		X		X		
8	Tengo buenas relaciones interpersonales.	X		X		X		
9	Realizo mis labores siempre en equipo	X		X		X		
10	Siento que mi vocación es servir a los usuarios y también colaborar con mis compañeros para contribuir con su desempeño laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Habilidad de Comunicación							
11	Conozco la misión, visión y valores de mi institución.	X		X		X		
12	Siento que soy claro y preciso en mi comunicación con los usuarios que acuden al establecimiento de salud.	X		X		X		
13	Tengo dominio para elaborar y redactar documentos diversos.	X		X		X		
14	En coordinación con la parte jerárquica colaboro para el logro de objetivo institucional	X		X		X		

15	Tengo habilidad emocional para transmitir mensajes de manera asertiva y clara.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Habilidad ético laboral	Si	No	Si	No	Si	No
16	Laboro con lealtad e identificación a mi institución.	X		X		X	
17	Siento que la imagen institucional del establecimiento de salud es buena.	X		X		X	
18	Como personal de salud, respeto los derechos de los usuarios.	X		X		X	
19	Como trabajador, mis acciones y funciones están enmarcadas dentro de la ética laboral.	X		X		X	
20	Considero que el respeto y empatía por los usuarios, sobre todo a los más vulnerables es fundamental en la ética laboral	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ - _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Estrada Romero, Drew Daniela DNI: 47752364

Especialidad del validador: Gestión De los Servicios De La Salud

Andahuaylas, 28 de octubre del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivación							
1	Considero tener una estima alta.	X		X		X		
2	Soy autónomo, tengo sentimientos de ser libre y responsable de mí mismo.	X		X		X		
3	Soy libre de tomar decisiones personales.	X		X		X		
4	Como personal asistencial laboro con ahínco y empeño.	X		X		X		
5	Los beneficios económicos que recibo de mi trabajo cubren la canasta básica familiar y satisfacen mis necesidades básicas.	X		X		X		
6	Como trabajador de salud confío en alcanzar tarde o temprano mis metas profesionales.	X		X		X		
7	Como trabajador de la salud soy eficaz en mi puesto laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Me siento contento con la actividad laboral que desempeño.	X		X		X		
9	Busco estrategias para crear y recrear procedimientos de trabajo más eficientes.	X		X		X		
10	Siento que soy valorado en mi trabajo, por la dedicación que la pongo.	X		X		X		
11	Siento que falta equipamiento en mi establecimiento de salud.	X		X		X		
12	Como personal asistencial, percibo que soy valorado por el jefe inmediato.	X		X		X		
13	En el establecimiento, me hacen sentir que mi trabajo es importante	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Involucramiento	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Lidero algunas gestiones a favor de mi institución	X		X		X		
15	Los trabajadores reciben estímulos y recompensas por el trabajo eficiente	X		X		X		
16	El establecimiento de salud, tiene pactos estratégicos con autoridades, para la mejora de la organización.	X		X		X		

17	Los trabajadores laboramos para el presente y transformar el futuro.	X		X		X	
18	Cada trabajador se caracteriza por saber escuchar las indicaciones del jefe inmediato.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ - _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ESTRADA ROMERO, DREW DANIELA DNI: 47752364

Especialidad del validador: Gestión de los Servicios de la Salud.

Andahuaylas, 28 de octubre del 2023

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ESTRADA ROMERO, DREW DANIELA DNI 47752364	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 14/05/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
ESTRADA ROMERO, DREW DANIELA DNI 47752364	OBSTETRA Fecha de diploma: 11/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
ESTRADA ROMERO, DREW DANIELA DNI 47752364	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "**Habilidades blandas y su relación con el clima laboral**". 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. Agradecemos su valiosa colaboración.

4. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dayanira Caceres Sotomayor
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clinica (x) Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Clinica
Institución donde labora:	Centro de Salud Pacucha
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

6. Datos

Nombre de la prueba:	Cuestionario de habilidades blandas
Autor (a):	Cárdenas Flores, Luzbeth
Objetivo:	Determinar las habilidades blandas del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 de Andahuaylas
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ambito de aplicación :	Personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 de Andahuaylas
Dimensiones :	Habilidad de adaptación, habilidades interpersonales, habilidad de comunicación, habilidad ética laboral.
Confiabilidad:	Alpha de cronbach
Escala:	Likert de 1 a 5
Niveles de rango:	Bajo : 132- 138 , Medio : 139-145 , Alto : 146- 152

Nombre de la prueba:	Cuestionario de clima laboral
Autor (a):	Cárdenas Flores, Luzbeth
Objetivo:	Determinar el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 de Andahuaylas
Administración :	Escrita
Año :	2023
Ambito de aplicación:	Personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 de Andahuaylas
Dimensiones :	Motivación, satisfacción laboral, involucramiento
Confiabilidad :	Alpha de cronbach
Escala :	Likert de 1 a 5
Niveles de rango:	Bajo : 132- 138 , Medio : 139-145 , Alto : 146- 152
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación :	15 min

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: HABILIDADES BLANDAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Habilidad de adaptación							
1	Me valgo por mí mismo en mi entorno laboral	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Como trabajador, me adapto rápidamente al nuevo ambiente laboral	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Siento que mi característica personal, es practicar la escucha activa y ser tolerante.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Siento que, en mi entorno laboral, mis opiniones son respetadas y tomadas en cuenta.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Considero importante se realice talleres regulares de orientación psicológica en temas de autocontrol.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 2: Habilidades interpersonales							
6	Trabajo en el marco del cumplimiento de metas institucionales	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Conozco el flujo de diagrama jerárquico y el personal que labora en mi centro de labores.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Tengo buenas relaciones interpersonales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Realizo mis labores siempre en equipo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Siento que mi vocación es servir a los usuarios y también colaborar con mis compañeros para contribuir con su desempeño laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 3: Habilidad de Comunicación							
11	Conozco la misión, visión y valores de mi institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Siento que soy claro y preciso en mi comunicación con los usuarios que acuden al establecimiento de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Tengo dominio para elaborar y redactar documentos diversos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	En coordinación con la parte jerárquica colaboro para el logro de objetivo institucional	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

15	Tengo habilidad emocional para transmitir mensajes de manera asertiva y clara.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 4: Habilidad ético laboral		Si	No	Si	No	Si	No
16	Laboro con lealtad e identificación a mi institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Siento que la imagen institucional del establecimiento de salud es buena.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Como personal de salud, respeto los derechos de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Como trabajador, mis acciones y funciones están enmarcadas dentro de la ética laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Considero que el respeto y empatía por los usuarios, sobre todo a los más vulnerables es fundamental en la ética laboral	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ - _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dayanira Caceres Sotomayor DNI: 44717710

Especialidad del validador: Gestión de los Servicios de Salud

Andahuaylas, 28 de octubre del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivación							
1	Considero tener una estima alta.	X		X		X		
2	Soy autónomo, tengo sentimientos de ser libre y responsable de mí mismo.	X		X		X		
3	Soy libre de tomar decisiones personales.	X		X		X		
4	Como personal asistencial laboro con ahínco y empeño.	X		X		X		
5	Los beneficios económicos que recibo de mi trabajo cubren la canasta básica familiar y satisfacen mis necesidades básicas.	X		X		X		
6	Como trabajador de salud confío en alcanzar tarde o temprano mis metas profesionales.	X		X		X		
7	Como trabajador de la salud soy eficaz en mi puesto laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción laboral							
8	Me siento contento con la actividad laboral que desempeño.	X		X		X		
9	Busco estrategias para crear y recrear procedimientos de trabajo más eficientes.	X		X		X		
10	Siento que soy valorado en mi trabajo, por la dedicación que la pongo.	X		X		X		
11	Siento que falta equipamiento en mi establecimiento de salud.	X		X		X		
12	Como personal asistencial, percibo que soy valorado por el jefe inmediato.	X		X		X		
13	En el establecimiento, me hacen sentir que mi trabajo es importante	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Involucramiento							
14	Lidero algunas gestiones a favor de mi institución	X		X		X		
15	Los trabajadores reciben estímulos y recompensas por el trabajo eficiente	X		X		X		
16	El establecimiento de salud, tiene pactos estratégicos con autoridades, para la mejora de la organización.	X		X		X		

17	Los trabajadores laboramos para el presente y transformar el futuro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Cada trabajador se caracteriza por saber escuchar las indicaciones del jefe inmediato.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ - _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dayanira Cáceres Sotomayor DNI: 44717710

Especialidad del validador: Gestión de los Servicios de Salud

Andahuaylas, 28 de octubre del 2023

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CACERES SOTOMAYOR, DAYANIRA DNI 44717710	OBSTETRA Fecha de diploma: 13/07/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
CACERES SOTOMAYOR, DAYANIRA DNI 44717710	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 23/03/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
CACERES SOTOMAYOR, DAYANIRA DNI 44717710	ESPECIALISTA EN ATENCIÓN OBSTÉTRICA DE LA EMERGENCIA Y CUIDADOS CRÍTICOS Fecha de diploma: 15/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/01/2015 Fecha egreso: 20/08/2016	GRUPO EDUCATIVO UNIVERSIDAD PRIVADA DE ICA S.A.C. <i>PERU</i>
CACERES SOTOMAYOR, DAYANIRA DNI 44717710	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "**Habilidades blandas y su relación con el clima laboral**". 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. Agradecemos su valiosa colaboración.

7. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Walter Alfredo Ramirez Mamani
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clinica (x) Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Clinica
Institución donde labora:	Hospital Sub Regional de Andahuaylas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

8. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

9. Datos

Nombre de la prueba:	Cuestionario de habilidades blandas
Autor (a):	Cárdenas Flores, Luzbeth
Objetivo:	Determinar las habilidades blandas del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 de Andahuaylas
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ambito de aplicación :	Personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 de Andahuaylas
Dimensiones :	Habilidad de adaptación, habilidades interpersonales, habilidad de comunicación, habilidad ética laboral.
Confiabilidad:	Alpha de cronbach
Escala:	Likert de 1 a 5
Niveles de rango:	Bajo : 132- 138 , Medio : 139-145 , Alto : 146- 152
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación :	15 min

Nombre de la prueba:	Cuestionario de clima laboral
Autor (a):	Cárdenas Flores, Luzbeth
Objetivo:	Determinar el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 de Andahuaylas
Administración :	Escrita
Año :	2023
Ambito de aplicación:	Personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 de Andahuaylas
Dimensiones :	Motivación, satisfacción laboral, involucramiento
Confiabilidad :	Alpha de cronbach
Escala :	Likert de 1 a 5
Niveles de rango:	Bajo : 132- 138 , Medio : 139-145 , Alto : 146- 152
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación :	15 min

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: HABILIDADES BLANDAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Habilidad de adaptación							
1	Me valgo por mí mismo en mi entorno laboral	X		X		X		
2	Como trabajador, me adapto rápidamente al nuevo ambiente laboral	X		X		X		
3	Siento que mi característica personal, es practicar la escucha activa y ser tolerante.	X		X		X		
4	Siento que, en mi entorno laboral, mis opiniones son respetadas y tomadas en cuenta.	X		X		X		
5	Considero importante se realice talleres regulares de orientación psicológica en temas de autocontrol.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Habilidades interpersonales							
6	Trabajo en el marco del cumplimiento de metas institucionales	X		X		X		
7	Conozco el flujo de diagrama jerárquico y el personal que labora en mi centro de labores.	X		X		X		
8	Tengo buenas relaciones interpersonales.	X		X		X		
9	Realizo mis labores siempre en equipo	X		X		X		
10	Siento que mi vocación es servir a los usuarios y también colaborar con mis compañeros para contribuir con su desempeño laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Habilidad de Comunicación							
11	Conozco la misión, visión y valores de mi institución.	X		X		X		
12	Siento que soy claro y preciso en mi comunicación con los usuarios que acuden al establecimiento de salud.	X		X		X		
13	Tengo dominio para elaborar y redactar documentos diversos.	X		X		X		
14	En coordinación con la parte jerárquica colaboro para el logro de objetivo institucional	X		X		X		

15	Tengo habilidad emocional para transmitir mensajes de manera asertiva y clara.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Habilidad ético laboral	Si	No	Si	No	Si	No
16	Laboro con lealtad e identificación a mi institución.	X		X		X	
17	Siento que la imagen institucional del establecimiento de salud es buena.	X		X		X	
18	Como personal de salud, respeto los derechos de los usuarios.	X		X		X	
19	Como trabajador, mis acciones y funciones están enmarcadas dentro de la ética laboral.	X		X		X	
20	Considero que el respeto y empatía por los usuarios, sobre todo a los más vulnerables es fundamental en la ética laboral	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ - _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Ramirez Mamani Walter Alfredo DNI: 31189786

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

Andahuaylas, 28 de octubre del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivación							
1	Considero tener una estima alta.	X		X		X		
2	Soy autónomo, tengo sentimientos de ser libre y responsable de mí mismo.	X		X		X		
3	Soy libre de tomar decisiones personales.	X		X		X		
4	Como personal asistencial laboro con ahínco y empeño.	X		X		X		
5	Los beneficios económicos que recibo de mi trabajo cubren la canasta básica familiar y satisfacen mis necesidades básicas.	X		X		X		
6	Como trabajador de salud confío en alcanzar tarde o temprano mis metas profesionales.	X		X		X		
7	Como trabajador de la salud soy eficaz en mi puesto laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción laboral							
8	Me siento contento con la actividad laboral que desempeño.	X		X		X		
9	Busco estrategias para crear y recrear procedimientos de trabajo más eficientes.	X		X		X		
10	Siento que soy valorado en mi trabajo, por la dedicación que la pongo.	X		X		X		
11	Siento que falta equipamiento en mi establecimiento de salud.	X		X		X		
12	Como personal asistencial, percibo que soy valorado por el jefe inmediato.	X		X		X		
13	En el establecimiento, me hacen sentir que mi trabajo es importante	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Involucramiento							
14	Lidero algunas gestiones a favor de mi institución	X		X		X		
15	Los trabajadores reciben estímulos y recompensas por el trabajo eficiente	X		X		X		
16	El establecimiento de salud, tiene pactos estratégicos con autoridades, para la mejora de la organización.	X		X		X		

17	Los trabajadores laboramos para el presente y transformar el futuro.	X		X		X	
18	Cada trabajador se caracteriza por saber escuchar las indicaciones del jefe inmediato.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ - _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Ramirez Mamani Walter Alfredo DNI: 31189786

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

Andahuaylas, 28 de octubre del 2023

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RAMIREZ MAMANI, WALTER ALFREDO DNI 31189786	LICENCIADO EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 22/12/1993 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN PERU
RAMIREZ MAMANI, WALTER ALFREDO DNI 31189786	LICENCIADA EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 22/12/1993 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN PERU
RAMIREZ MAMANI, WALTER ALFREDO DNI 31189786	BACHILLER CON MENCIÓN EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 06/08/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN PERU
RAMIREZ MAMANI, WALTER ALFREDO DNI 31189786	BACHILLER OBSTETRICIA Fecha de diploma: 06/08/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN PERU
RAMIREZ MAMANI, WALTER ALFREDO DNI 31189786	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
26	P26	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	P27	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	P28	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	P29	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	P30	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
31	P31	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
32	P32	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
33	P33	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
34	P34	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
35	P35	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
36	P36	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
37	P37	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
38	P38	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
39	TOTAL	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	V1	Numérico	8	0	Habilidades Blandas	{1, Muy Baj...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	V2	Numérico	8	0	Clima Laboral	{1, Muy Defi...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	D1	Numérico	8	0	Habilidad de Adaptación	{1, Muy Baj...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	D2	Numérico	8	0	Habilidades Interpersonales	{1, Muy Baj...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	D3	Numérico	8	0	Habilidad de Comunicación	{1, Muy Baj...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	D4	Numérico	8	0	Habilidad ético Laboral	{1, Muy Baj...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	D5	Numérico	8	0	Motivación	{1, Muy Defi...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	D6	Numérico	8	0	Satisfacció Laboral	{1, Muy Defi...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
48	D7	Numérico	8	0	Involucramiento	{1, Muy Defi...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
49											

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,00%
	Excluido	0	,0%
	Total	100	100,00%

Interpretación: el muestreo realizado con un muestreo de 100 participantes las que equivale a 100% ningún dato excluido.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad Habilidades Blandas

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	20

Interpretación: el índice de resultados de Cronbach muestra 0,924 la que indica una excelente confiabilidad

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad Clima Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CARDENAS FLORES LUZBETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Habilidades blandas y su relación con el clima laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Andahuaylas, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
LUZBETH CARDENAS FLORES DNI: 70425552 ORCID: 0009-0007-0034-4897	Firmado electrónicamente por: CLCARDENASFLOC el 05-01-2024 17:10:07

Código documento Trilce: TRI - 0721754

