



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Habilidades blandas y compromiso organizacional en los
colaboradores de un policlínico de EsSalud en la provincia de
Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Vasquez Chiroque, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-2722-0682)

ASESORES:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (orcid.org/0000-0002-2599-2558)

Dr. Chero Zurita, Juan Carlos (orcid.org/0000-0003-3995-4226)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CHICLAYO - PERÚ
2023**

DEDICATORIA

A mis queridos padres, por ser mi fuente de inspiración, motivación y confianza. Gracias por enseñarme el valor de la educación y brindarme todo su apoyo para alcanzar mis metas. Esta tesis es una forma de agradecerles por su constante apoyo y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles.

A mis hermanas por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

Dedicado a mis hijos por comprender que todo el proceso que hemos pasado para preparar y culminar esta tesis, ha sido por y para ellos, que es primordial hacer sacrificios para conseguir nuestros sueños. Gracias por su paciencia y el amor, eso vale más que nada.

A mi pareja por su apoyo durante todo el proceso de mi tesis. Siempre estuvo ahí para escuchar mis ideas y darme su opinión, y no podría haberlo hecho sin ella.

Luis Alberto

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, les agradezco a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades. También son los que me han brindado el soporte material y económico para poder concentrarme en los estudios y nunca abandonarlos

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mi pareja, agradezco por ser mi apoyo en todo momento. Su dedicación, consejos y respaldo me han ayudado a alcanzar mis objetivos y superar los obstáculos en el camino.

A mis docentes, sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos, a ustedes mis profesores queridos, les debo mis conocimientos. Donde quiera que vaya, los llevaré conmigo en mí transitar profesional. Su semilla de conocimientos, germinó en el alma y el espíritu. Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su dedicación perseverancia y tolerancia

Luis Alberto

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII.RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Prueba de normalidad.....	19
Tabla 2: Relación entre habilidades blandas y compromiso organizacional	22
Tabla 3: Relación entre comunicación asertiva y compromiso organizacional	23
Tabla 4: Relación entre comunicación asertiva y compromiso organizacional	24
Tabla 5: Relación entre liderazgo y compromiso organizacional.....	25

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1: Nivel de las habilidades blandas.....	20
Gráfica 2: Nivel de compromiso organizacional.....	21

RESUMEN

El estudio da respuesta al objetivo general el cual es; determinar la relación entre las habilidades blandas y el compromiso organizacional de los trabajadores del policlínico de EsSalud en sede Chiclayo. Se desarrolló bajo la metodología de un estudio de nivel básico, con un enfoque cuantitativo, correlacional y con diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con una población considerando a todos los trabajadores de un policlínico de EsSalud de la ciudad de Chiclayo, cuya muestra se enfocó en 101 trabajadores. Los resultados del estudio definieron el nivel de la variable habilidades blandas con un 17% nivel bajo, 65% nivel medio 18% nivel alto, así mismo para la variable compromiso organizacional se obtuvo un nivel bajo 15%, nivel medio 62% y un nivel alto con un 23%. En conclusión, se destacó que en respuesta al objetivo general el coeficiente Rho de Spearman ($,804$) indican que existe relación directa elevada entre las variables habilidades blandas y el compromiso organizacional en un policlínico de EsSalud, en la ciudad de Chiclayo, asociado a una significancia de ($,000$) menor que el 5% el cual permitió aceptar la hipótesis general planteada en la investigación y ante ello se pasó a rechazar la hipótesis nula.

Palabras clave: Habilidades blandas, compromiso organizacional, policlínico.

ABSTRACT

The study responds to the general objective which is; to determine the relationship between soft skills and the organizational commitment of the workers of the EsSalud polyclinic in Chiclayo. It was developed under the methodology of a basic level study, with a quantitative, correlational approach and with a non-experimental cross-sectional design. We worked with a population considering all the workers of an EsSalud polyclinic in the city of Chiclayo, whose sample focused on 101 workers. The results of the study defined the level of the soft skills variable with a 17% low level, 65% medium level, 18% high level, likewise for the organizational commitment variable a low level of 15% was obtained, a medium level of 62% and a level high with 23%. In conclusion, it was highlighted that in response to the general objective, Spearman's Rho coefficient (.804) indicates that there is a high direct relationship between the soft skills variables and organizational commitment in an EsSalud polyclinic, in the city of Chiclayo, associated with a significance of (.000) less than 5% which allowed accepting the general hypothesis raised in the investigation and before that the null hypothesis was rejected.

Keywords: Skills soft, commitment organizational, polyclinic.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización para la cooperación y el desarrollo económico, (OCDE, 2019) indica que una implementación efectiva de reformas de habilidades es una tarea compleja, ya que la política de habilidades se encuentra entre la educación, los mercados laborales, la industria y hasta en el ámbito político, lo que involucra la necesidad de coordinación y colaboración con una amplia gama de partes interesadas, como ministerios, funcionarios gubernamentales de todos los niveles, trabajadores, empleadores, sindicatos y muchos otros (Cortés, 2020). En los países de Latinoamérica, los empleados son un indicador clave de una organización, ya que una mayor conexión entre los empleados y la compañía, tiene un efecto positivo en el desempeño de sus funciones, lo que se refleja en un aumento de productividad y por ende un mejor compromiso organizacional, representado con 72% a nivel latinoamericano según lo indico (Manzanera, 2021).

Así como también se identifica que la tasa de compromiso organizacional es baja y la relación de los países que más empleados tienen es: Bolivia (21%); Brasil (28%) y Chile (24%), lo que evidencia que la mayoría de los trabajadores tienen dificultades para participar en el desarrollo de sus actividades basado en sus habilidades blandas (Damián & Reyes, 2018). Internacionalmente se ha demostrado que la inclinación de los empresarios es hacia las personas con liderazgo, habilidades de comunicación, valores morales, conocimientos y trabajo en equipo, lo cual se forjó desde la niñez, por lo tanto, cada uno de los nudos académicos que se formaron en la infancia, ayudaron a fortalecer estas habilidades, por lo que, al llegar al mundo laboral, estas seas tomadas en consideración (Espinoza, 2020).

Es por ello que en el Perú es fundamental que las instituciones de salud establezcan un fuerte compromiso organizacional que sea reconocido por todos los colaboradores; ya que una de las mayores debilidades del sistema es el manejo de los conflictos que se presentan en casi todas las instituciones y organizaciones que forman parte del Ministerio de Salud, MINSA (2021). De igual forma es contundente la problemática identificada en el país, ante diversas crisis sanitarias, es influyente el compromiso organizacional, desde las altas gerencias

hasta los subordinados, sin embargo, existen gestiones poco eficientes la cuales no logran determinar la necesidad que los trabajadores tienen para aprender a laboral en un mejor ambiente laboral y trabajo en equipo (Reto, 2022).

En la Región Lambayeque, se observó que los centros de salud tienen algunos puntos críticos en función a sus trabajadores, por ello en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, se propuso a partir del año 2022, los trabajadores recibirán capacitaciones de manera frecuente a fin de proyectar talleres para desarrollar las habilidades blandas en el personal de admisión, sumado a ello que ya cuentan con una modernizada oficina de atención a al usuario en el sector de admisión (programar citas), por lo tanto el objetivo es lograr un mejor compromiso organizacional. (Galvez, 2022). Ante ello se incrementará la participación del colaborador a través de mejor comunicación, la capacidad de trabajar duro bajo presión, ser flexible y adaptarse a los diferentes escenarios, capacidad para aceptar críticas y aprender de ellas, con la finalidad que las personas puedan administrar bien el tiempo, puedan trabajar colaborativamente (Zepeda et al., 2022).

La presente investigación formuló el problema ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y el compromiso organizacional de los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo?, desglosando los siguientes problemas específicos; ¿Cuál es el nivel de habilidades blandas en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo?, ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo? ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la variable habilidades blandas con el compromiso organizacional?

Este proyecto de investigación se justifica teniendo como base que todos los trabajadores del sector salud se enfrentan a obstáculos a diario, por lo tanto, necesitan desempeñarse con inteligencia emocional e involucrarse con la organización para hacer su trabajo de manera correcta, permitiéndoles permanecer en ella de manera más eficiente y cómoda, y sobre todo, para llevar a cabo altos niveles de compromiso organizacional que no solo tengan satisfecho al colaborador sino que también al paciente. Esta investigación, por tanto, sirvió como herramienta para identificar posibles causas y efectos a problemas que

surgen en la relación de las 2 variables ya mencionadas. Además, es un aporte para la entidad, ya que posee dos variables que muestra la importancia del respeto a los empleados en el nosocomio.

El presente proyecto de investigación su objetivo principal fue; determinar la relación entre las habilidades blandas y el compromiso organizacional de los colaboradores del policlínico de EsSalud en sede Chiclayo y como objetivos específicos; diagnosticar el nivel de las habilidades blandas en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo, identificar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo, y establecer la relación que existe entre las dimensiones de habilidades blandas y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo.

Por último, se tiene la siguiente hipótesis: H1: Existe relación entre las habilidades blandas y el compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo. H0: No existe relación entre las habilidades blandas y el compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo. Como hipótesis específicas son las siguientes HE1: Existe relación entre el trabajo en equipo y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo. H01: No existe relación entre trabajo en equipo y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo. Como segunda HE2: Existe relación entre comunicación asertiva y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo H02: No existe relación entre comunicación asertiva y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo. Tercera HE3: Existe relación entre liderazgo y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo. H03: No existe relación entre liderazgo y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo

II. MARCO TEÓRICO

De manera internacional tenemos en Colombia a Jaramillo et al. (2019) el cual tuvo como objetivo principal brindar un proyecto para mejorar las habilidades blandas en colaboradores de una institución. El cual fue una investigación descriptiva y la vez observacional para ello utilizaron grupos focales y métodos de encuesta en los casos en que se utilizó un enfoque mixto, tomando como población el conjunto de trabajadores de todas las instituciones públicas de la ciudad, teniendo como resultados que las variables se relacionan significativamente ya que el coeficiente arrojó un valor de 0,728. Concluyendo de esta manera que la colaboración, sensación de liderazgo, lenguaje, el convenio y la dirección del tiempo se encuentran entre las habilidades blandas de los trabajadores que deben mejorar, así como todas estas habilidades se pueden optimizar al establecer programas con ese fin para un mejor compromiso organizacional.

A la vez, Espinoza & Gallegos (2020) presentaron un estudio, cuyo objetivo es identificar la relevancia de las HB para el ambiente laboral desde la óptica de los alumnos de Universidades privadas en la ciudad de Ecuador, nos muestra un estudio descriptivo y correlacional, de estilo transversal no experimental utilizando métodos de encuesta cuantitativa. Bajo esta perspectiva se realizó un análisis de observación logrando determinar que cualquier universidad privada podía participar en la encuesta, pero solo participaron estudiantes de una universidad, teniendo como resultados que de septiembre – octubre 2022, se logró observar excelente potencia de habilidades blandas, concluyendo entonces que existe una relación altamente significativa entre las variables del estudio realizado.

De igual manera en Ecuador, López & Lozano (2021) tuvo como objetivo investigar la conexión entre las habilidades y su efecto en el aprendizaje significativo. El estudio es de tipo fundamental; el cual utiliza un enfoque transversal cuantitativo, descriptivo y correlacional con un diseño no experimental, para ello se recopiló información de 134 estudiantes mediante el instrumento utilizado que fue el cuestionario. Los hallazgos indican que la composición socioemocional de los estudiantes es la raíz del problema, y

también sugieren que el miedo se genera con frecuencia cuando deben interactuar con otros en un grupo. La conclusión es que las habilidades blandas y la preparación del trabajador tienen una relación moderada.

Continuando, tenemos a Carranzas (2021) quien tuvo como objetivo principal, determinar la correlación entre las habilidades blandas y el desempeño de los funcionarios públicos en Chile. El trabajo corresponde a un enfoque cuántico, no experimental y de nivel correlacional, contando con la colaboración de 52 educadores, quienes respondieron a un cuestionario debidamente validado tomado como instrumento por parte del autor. Se llegó al resultado el cual se evidenció valores del coeficiente de correlación $r=0,547$ con un valor de la prueba altamente significativo $p\text{-valor}=0,000$. Concluyendo que, si hay presente un vínculo entre las variables, siendo esta moderada y efectiva para la institución.

Así mismo, en Guatemala; Juárez (2022) quien se propuso en su investigación encontrar relación entre comprensión emocional y habilidades blandas. Se desarrolló el trabajo bajo el enfoque cuantitativo, y su diseño descriptivo. El conjunto de personas fue 26 trabajadores de la institución y se usó el cuestionario. En los resultados se evidencia la existencia de una correlación directa entre las habilidades emocionales y las destrezas blandas, además se afirma que los principios no son tomados en consideración para poder perfeccionar el sistema educativo, esto es, no contemplan la inteligencia emocional como modo de desarrollar las destrezas blandas.

Desde el enfoque nacional presentamos estudios como; Martínez (2021) en donde su objetivo fue comprobar qué nivel de relación existe entre habilidades blandas y aprendizaje autónomo. El estudio se ubica en la categoría de los descriptivos que tienen como eje la correlación, su diseño no es experimental, y la muestra está compuesta por 19 niños de nivel inicial, el instrumento que los cuestionaba fue creado por el mismo autor. Como resultados obtuvieron una significancia del 5%, donde hay un vínculo entre las mencionadas variables, sin embargo, la investigación finaliza que la correlación es de tipo medio entre las variables, además es importante que los estudiantes aprendan sobre la emoción porque tiene efectos positivos sobre las relaciones entre personas.

También tenemos a Ramos (2022) en Lima se propuso investigar e identificar el nivel de relación que existe entre el compromiso Organizacional y habilidades blandas en los trabajadores asistenciales en una Red de Salud, para ello el trabajo se realizó bajo el enfoque cuantitativo, descriptivo de tipo correlacional con un diseño no experimental, considerando como población a 105 trabajadores de un establecimiento del MINSA escogido, donde como resultados se identificó la existencia de una relación directa de un 0,0741 entre las variables estudiadas, así mismo concluyó indicando que existe un nexo directo entre las variables de la investigación.

Vemos que Barco (2021) desarrolló su estudio en Ventanilla, Lima con el objetivo de conocer la relación entre las habilidades blandas y el rendimiento de trabajadores de una Institución, investigación fundamental, el diseño no experimental, los niveles correlacionales y los niveles transversales. Se utilizó un cuestionario para recabar datos pertinentes de los 70 trabajadores que conformaron la población, validados por Rho de Spearman para lograr determinar la correlación entre las variables, en los hallazgos se determinó que las habilidades blandas y la efectividad en trabajadores están vinculadas; el coeficiente de correlación calculado fue de 0,742. Concluyendo que, a mayor u mejor desarrollo de habilidades blandas, mejor será el desempeño del trabajador.

Así mismo presentamos a Contreras & Contreras (2020) el cual tuvo como objetivo identificar el nexo que existe entre el compromiso organizacional y el desarrollo de habilidades blandas en los profesionales de enfermería en una institución privada de Lima, bajo este objetivo se desarrolló el trabajo desde un enfoque cuantitativo, correlación de corte trasversal a la vez no experimental; cuya muestra se encuentra conformada por 125 profesionales, aplicando la técnica de la encuesta, llegando a los resultados que; 80% de los profesionales se sienten comprometidos con la institución y un 90% de los trabajadores planean continuar en su centro de trabajo. Concluyendo que no existe relación muy significativa entre las variables.

Según Cáceres et al. (2018) desarrolló un estudio con el objetivo de identificar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en trabajadores

de una empresa prestadora de servicios en Lima, estudio de enfoque cuantitativo, correlacional pero exploratorio; se utilizó una muestra de 165 trabajadores aplicando el instrumento de la encuesta de 40 ítems; se obtuvo como resultados que bajo la validación del alfa de Cronbach supera el 0,701. Lo cual se concluye que un mejor desempeño de las habilidades blandas en el personal del centro institucional, refleja un mejor compromiso organizacional.

Desde el ámbito local; en la ciudad de Chiclayo Gálvez (2022) su investigación tiene el objetivo de determinar el nexo que existe entre comportamiento organizacional y habilidades blandas en trabajadores de un centro de salud atención primaria EsSalud Chiclayo. Para ello la investigación se vio enfocada de desarrollarse de manera cuantitativa, con un diseño no experimental - correlacional, considerando como probación a los trabajadores del centro de salud un total de 105, aplicando como técnica la encuesta; captando como resultados que un 42% de trabajadores no desarrollan y/o conocen perfectamente sus habilidades, y un 37% que colaboradores responden tener conocimiento y haber hecho uso de sus habilidades blandas para lograr un efectivo trabajo en sus centro laboral. Finalmente se concluyó que existe relación directa y significativa entre las variables estudiadas.

También tenemos a Heredia & Tapia (2022) el cual desarrollaron su estudio con el objetivo de identificar como se relacionan las variables de la comunicación, trabajo en equipo y el compromiso organizacional en las Universidades Públicas, presentando un trabajo cuantitativo, tomando como muestra a los trabajadores de las universidades públicas de la Región Lambayeque; aplicando como instrumento los cuestionarios, y obtenido como resultados en función al indicador obtenido Rho Spearman un valor de 0,71. Dando como conclusión la existencia de nexo moderado entre las variables propuestas al estudio de investigación.

De la misma manera, Chayan (2021) en su investigación se propuso desarrollar el objetivo de identificar el nivel de relación que existe entre compromiso organizacional y satisfacción de los trabajadores de un centro de Salud de Chiclayo, para ello utilizó la metodología cuantitativa no experimental, correlacional y de corte transversal, así mismo se aplicó una encuesta a 40 trabajadores, el cual se evidencio como resultados que un 35% de colaboradores no logran identificar sus debilidades en sus centro laboral, lo cual no les permite

sentirse comprometidos con su organización, ante ello es que se concluye que; es fundamental la implementación de talleres para desarrollar sus fortalezas y un mejor compromiso organizacional.

Se presenta también a Isern (2022) el cual desarrollo su artículo con el objetivo de identificar si las habilidades blandas se relacionan con el compromiso organizacional de trabajadores en un centro institucional de Chiclayo, para ello se trabajó con un enfoque cuantitativo, correlacional, descriptivo, aplicándose un instrumento de un test de escala CL- SPC, mediante la técnica de la encuesta a 130 trabajadores el cual fueron determinados como unidad de análisis, en los resultados se evidenció que un 70% de personal consideran que trabajan en un clima laboral favorable, 36% consideran desfavorable su clima laboral en sus centro institucional, a la vez un 4% responde a un clima organizacional pésimo. Es por ello que las conclusiones dan respuesta que estas deficiencias en el centro laboral, son en función a una baja calidad de habilidades blandas en el personal de la organización.

Así también se toma en cuenta a Segura (2022) el cual se propuso determinar cómo se relaciona las habilidades y el compromiso organizacional en un centro de Salud de Lambayeque, para ello fue conveniente manejar el estudio con un enfoque cuantitativo, descriptiva, correlacional de corte transversal no experimental; enfocándose a 50 trabajadores el cual se comprometieron a participar de la encuesta de 25 ítems cada variable, validados por Alfa de Cronbach con un valor de 0,854. Hallándose una relación significativa elevada entre las variables del estudio, arrojando un valor de 0,812 para la primera dimensión y un 0,452 para la segunda dimensión. Por ello de evidencia como resultados que existe conexión entre el compromiso organización y las habilidades en el personal. Concluyendo que es importante y fundamental el desarrollo de las habilidades para fomentar y general la cultura de un compromiso organizacional en todas las empresas de la región.

En tanto, después de haber revisado investigaciones previas, conceptualizamos la variable habilidades blandas; es por ello que para Hidalgo (2020) menciona que son las acciones, habilidades y hábitos las que los distinguen de los especialistas, y muestra que es la disociación en iniciar proyectos, relacionarse con otros, o resolver conflictos, son también especialistas de especificidad y

circunstancias requeridas para interactuar efectivamente con los demás. La formación y la enseñanza práctica demandan la existencia de lugares de análisis profundo, respecto a las necesidades de los colaboradores, las condiciones del procedimiento enseñanza aprendizaje, las necesidades educativas, los cuestionamientos de los trabajadores, las habilidades personales, el incremento de la educación, los sistemas de puntuación y el Estado (Lema, 2020).

Dicho lo anterior para llevar a cabo una mejor preparación de los profesionales es necesario concebir la necesidad de las habilidades blandas, las cuales brindan otra magnitud y extensión al oficio y la experiencia del trabajador, para lo cual es importante desarrollar y elegir estrategias, métodos, herramientas, programaciones y contenidos para desarrollar las capacidades de dirección, de labor social y del trabajo en conjunto dentro y fuera del área laboral (Barrero, 2020). Así mismo indica su importa de las habilidades blandas que son muy valoradas, lo que posibilitan el manejo de las emociones de los individuos, dentro del ámbito de la enseñanza - aprendizaje, y generan la importancia del mismo, incorporando habilidades obtenidas y desarrolladas, transformando el concepto del mundo, generando innovaciones y transformando la vida personal, familiar y social (Barrero, 2020).

Como lo confirma Cipriani (2021) , analiza la manera en la que los trabajadores desarrollan las habilidades blandas y la manera en la que los manejan, esta se relaciona de manera importante la primera con la segunda (enseñanza y aprendizaje) y prueba la importancia en tiempos de pandemia lo cual para aquellos colaboradores que desarrollaron trabajo remoto, quienes hicieron sus labores en ambientes virtuales. La comunidad exige el oficio de un buen dirigente, que oriente y guíe a sus seguidores, a través de sus habilidades, hacia la consecución de sus objetivos. En este sentido, el individuo genera impactos en la sociedad, en eventos sociales, y genera una gran admiración en las personas y en la comunidad, además de que incrementa la fluidez de las acciones dentro y fuera de las organizaciones (Albuquerque, 2021).

Continuando con Jaramillo et al. (2019) describen que estas tienen diferentes denominaciones: competencias del siglo XXI, habilidades para la empleabilidad, habilidades de base, habilidades socioemocionales, competencias de núcleo, habilidades de labor, habilidades relacionales, habilidades transversales o no

cognitivas.

Además, son características personales que posibilitan la comunicación con los distintos ambientes de la empresa de manera eficaz, esto garantizará el éxito de los procedimientos y una correcta integración entre compañeros, estableciendo un buen clima laboral. Tal es así que, Curí (2020) menciona que las habilidades blandas es aquella capacidad que tiene una persona que hace uso para comunicarse y relacionarse, por ello estas hacen referencia a una suma de características, habilidades y comportamientos que tiene y desarrolla el individuo a lo largo de un periodo de tiempo y dándole la capacidad de responder de una manera proactiva a situaciones específicas dentro del ámbito laboral y personal.

Por último, Challa (2019) manifiestan que las habilidades blandas son esenciales para hacer el trabajo de manera efectiva, son destrezas y actitudes sociales para asegurar una buena interacción social, escuchar, hablar, comunicar, liderar, motivar, empoderar, analizar, evaluar, negociar y concluir acuerdos, trabajar en equipo, motivar, automotivarse, reconocer valores, condición saludable y segura. A medida que los humanos logren desarrollarlos, reflejarán mejoras más competitivas, teniendo en cuenta su entorno general, también es necesario representar entornos sociales y laborales, ya que los seres humanos deben ser competentes en la expresión de emociones, opiniones e ideas (Cabrejos & Sarango, 2020).

Conforme a lo expuesto anteriormente se considera las siguientes dimensiones que están clasificadas de acuerdo a sus indicadores correspondientes. Como primera dimensión tenemos al trabajo en equipo; es considerado como un número de individuos los cuales poseen conocimientos y habilidades que son fundamentales para lograr los objetivos, continuando con la segunda dimensión considerada, tenemos a la comunicación asertiva; cuya habilidad es para lograr transmitir mensajes, ideas de opinión, respetando la ideas y comunicación de los demás, asimismo, explica que la expresión eficaz pretende ser directa y clara para el emisor del mensaje, sin dejar lugar a malentendidos o confusiones, y trata de entender al receptor del mensaje en función de cómo puede procesar la información para entender y explicar ante los demás. Por último, se considera como tercera dimensión al liderazgo; el cual toma en cuenta al individuo con esta característica dado que tiene la habilidad de influir en un grupo, impulsando creatividad, trabajo en equipo, lo cual se verá reflejado en los resultados de la

institución (Cabrejos & Sarango, 2020).

Por otro lado, en función a la variable compromiso organizacional; para Coronado (2020) es un contrato donde uno se vincula emocionalmente con la empresa, la razón por la cual las personas permanecen en sus trabajos actuales también se aborda mediante el compromiso organizacional. Para Ávila (2020) las personas que permanecen en una organización según la emotividad que esta les genera, o caso contrario buscan otro lugar, por ello la permanente atención a las consecuencias a corto plazo, ha hecho que los líderes de las organizaciones se sientan acrecentados sobre la obligación de conseguir los objetivos planificados. El compromiso de la organización se relaciona directamente con el sentimiento de devoción y la responsabilidad que cada individuo con su puesto de trabajo que posee. Es fundamental tener empleados comprometidos y eficaces, ya que estos empleados brindarían una alta eficiencia y valor a la organización, además de que es importante valorizar el capital humano y el valor del trabajo que realizan. En ese sentido, es importante valorarlo para aumentar la calidad de las actividades y calificar la habilidad del trabajador. Debido a eso, la evaluación posee características y funciones específicas que son tomadas en consideración en el momento de la utilización (Estrada, 2020).

Dentro del ámbito de la conducta organizacional, se entiende que compromiso organizacional debe darse a través de la motivación mediante una suma de incentivos que afectan a una persona en su interior y ocasiona que se comporte de una forma particular, con dirección a una meta, y en el ámbito laboral, el compromiso tiene relación con los procedimientos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que están vinculados a su desempeño y contenido en la compañía, además de los procedimientos organizacionales que tienen influencia sobre los comportamientos de un trabajador y que están vinculados a su desempeño y contenido en la institución (Puma & Estrada, 2020).

El acuerdo se relaciona con las características personales, el rol y las particularidades del entorno de trabajo y la estructura de la organización, y como preámbulo, se ha estudiado como predictor de la asistencia, el desempeño, la intención de dejar el empleo y otras conductas; además de otras variables de importancia como la participación y la satisfacción laboral. En esta acepción, es evidente que el apremio de la organización puede quizás influir en la capacidad

de la misma, se cree que los trabajadores que están emocionalmente comprometidos con la compañía son devotos a ella ya que así lo prefieren, por otro lado, los empleados que tienen un compromiso de reemplazo fuerte tienen que quedarse, ya que no hay vacantes para ellos. En otras palabras, los especialistas recomiendan que la relación afectiva se estima con mayor precisión por medio de las vivencias de trabajo que genere la sensación de comodidad y la competencia personal, en cambio, el trato de por vida se relaciona con índices de posibles pérdidas en forma de pensión y falta de otras posibilidades de trabajo (Bravo et al.,2020).

Dicho de esta manera el compromiso organizacional, hace referencia a la analogía y acercamiento que tiene el colaborador con su centro laboral lo que indica (Moreno, 2019). El procedimiento de toma de decisión es un proceso emocional que se produce en el momento en que el trabajador concuerda con los objetivos y normas de la organización; el amor hacia la institución es una sensación de devoción o vínculo con el lugar al que pertenece (Guerrero, 2019). También, el compromiso organizacional aborda la cuestión de la razón por la cual la gente continúa en su oficio actual. La hipótesis establece que es más factible que los individuos se queden en su empleo presente si sienten un apremio con la institución y de igual manera (Coronado & Guzmán, 2020).

Como base de conceptualización; a su vez Hurtado (2019) expresó que el compromiso es importante, para ello es necesario determinar las habilidades que tiene cada trabajador y las innovaciones que ellos pueden presentar con una perspectiva diferente, todas las variables serán estudiadas a través de indicadores que medirán las variables en cuestión y de esta forma, será posible determinar la relación entre las dos y cómo afectan al estudio. El comportamiento organizacional se define como el comportamiento de los empleados con el fin de comprometerse y conseguir metas fijadas. El trabajador es exitoso cuando actúa con acierto en las dificultades, este considera indicadores claves como; los deberes del trabajador e incrementos en la productiva, cantidad de trabajo significativo que realiza una persona. El uso de los recursos y la frecuencia en la que los empleados utilizan los recursos. Utilización y administración correcta de los equipos, los trabajadores tienen que administrarse los equipos con cuidado (Tejada, 2022).

Ahora veamos las dimensiones del compromiso organizacional: se mencionarán en base al sentir del trabajador y hábitat laboral (Moreno, 2019). Como primera dimensión tenemos al compromiso afectivo; el colaborador se motiva al éxito por su identificación y compromiso con su propia organización, lo que lo impulsa a tomar un rol activo en el logro de cada una de sus metas (Salvador, 2019). Guarda relación con la emotividad entre trabajador y lugar de labores (Aldana et al., 2018). Este tipo de responsabilidad se puede demostrar de muchas formas enlazando con la segunda dimensión de compromiso de continuidad; se comprende como un apremio instrumental fundado en un procedimiento de troca, esto puede solucionar la problemática de la doble dimensión de la variable de características personales, de elección de oficio, vivencias pasadas, así como de las expectativas acerca del oficio, las cuales pueden ser utilizadas por el departamento de recursos humanos para generar perfiles de predisposición al apremio, esto le daría a las compañías una herramienta para utilizar en el momento de elegir a sus empleados (Aldana et al.,2018).

Para terminar con la tercera dimensión es considerada, compromiso normativo la que busca transmitir el sentir que debe tener un operario para permanecer en un determinado lugar y mantener sus estándares. Además, se sienten obligados y responsables de hacer bien su trabajo en la mencionada organización (Nava et al., 2018). Conocer los rangos normativos es una forma de demostrar el compromiso normativo de una empresa. Los empleados de la empresa muestran respeto al seguir las normas y reglamentos en parte de su formalismo (Puma, 2020). Cualquier negocio necesita cumplir con las regulaciones, para que siempre tengan en cuenta los riesgos. Una empresa puede estar sujeta a sanciones severas e incluso al cierre si viola los requisitos legales o reglamentarios (Nava et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

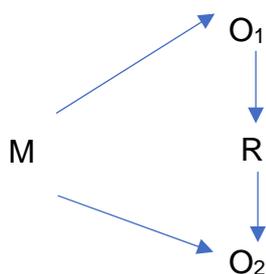
3.1.1. Tipo de investigación.

Fue básica, la cual se direccionó a un conocimiento más concreto mediante la comprensión de los aspectos fundamentales de cada uno de los fenómenos, cuyos hechos observables o los temas relacionados a cada ente (CONYTEC, 2018). Por otro lado, el estudio es cuantitativo, según (Hernández & Mendoza, 2018) ya que se basa en calificar mediante números, para así demostrar la certeza de la hipótesis. El estudio es correlacional no experimental, pues busca relacionar los datos, determinando las correlaciones, además se buscó identificar los niveles de ambas variables de la investigación, siendo también de alcance característico (Hernández & Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de la investigación.

Con respecto a la realización del estudio, es no experimental, únicamente se basó en recopilar información ya que ninguna de las variables se verá alterada, los datos se recogieron en un momento único. Siendo el siguiente esquema que se utilizó:

Figura 01



Nota: Formula de diseño de investigación.

Donde:

M: Muestra

O1: Habilidades blandas

O2: Compromiso organizacional

R: Relación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Habilidades blandas

Definición conceptual

Según Hidalgo (2020) son las acciones, habilidades y hábitos que los diferencia a los expertos y que indica una separación en el momento de iniciar un proyecto, relacionarse con los otros o solucionar conflictos, siendo las particularidades y circunstancias que tiene el individuo con el fin de relacionarse con otros de manera eficaz.

Definición operacional

Viene hacer; el trabajo en equipo, comunicación asertiva, liderazgo, la cuales serán evaluadas mediante sus indicadores correspondientes.

Indicadores: Son el desarrollo de tareas, así como también el compromiso, de la misma forma las habilidades de cambio, el respeto de opinión, el trabajador expresa o no su sentir, se disculpa, el liderazgo motivacional, es un gestor de cambio y cuenta con motivación inspiracional.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: compromiso organizacional

Definición conceptual

Para Coronado (2020) es un contrato donde uno se vincula emocionalmente con la empresa, la razón por la cual las personas permanecen en sus trabajos actuales también se aborda mediante el compromiso organizacional.

Definición operacional

Viene hacer; compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo. Siendo dichas dimensiones con 8 apreciaciones, logrando así 24 opciones en escala ordinal tipo Likert.

Indicadores: Esta el sentir de prestar servicios, identificación con la persona, necesidad de trabajar, Costo por dejar la organización, lealtad a la organización, capacitaciones laborales.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Determinar los límites de la población es crucial porque permite a los investigadores examinar el nexo de variables y confirmar la hipótesis (Vigil, 2021). Presentan elementos en común y que los hace tener características afines entre sí (Bravo, 2018). Por ello se conformó la población por 137 colaboradores que cumplen funciones en policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo.

- **Criterios de inclusión**

Se tomó en cuenta a personal de ambos sexos, así como también aquellos que se encuentran con su contrato vigente en el Policlínico de EsSalud de Chiclayo.

- **Criterios de exclusión**

No se tomó en cuenta a personal, que no cuenta con contrato vigente y que no se encontraba laborando en el Policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo.

3.3.2. Muestra.

Representación que precisa a la población bajo estudio porque comparte los mismos rasgos o características que esa población (López, 2018). Una muestra se estableció con facilidad, por el cual, se determinó de esta forma, al aplicar la fórmula de trabajo con una muestra de 101 colaboradores (**Ver anexo 4**).

3.3.3. Muestreo

Para el proceso de muestreo de acuerdo a Requena (2019), se trabajó de manera aleatorio simple indicando que los mismos integrantes de la población tienen la posibilidad de ser tomados para ser parte de la muestra.

3.3.4. Unidad de análisis

Para Arteaga (2022) la unidad de análisis es un parámetro fundamental el cual es parte de una investigación o proyecto lo cual está determinado de acuerdo al análisis de los datos obtenidos en el estudio, el cual está conformada por

personal de un policlínico de EsSalud de la ciudad de Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas de investigación son aquellas que sirven para recopilar información precisa. La observación directa fue una de las técnicas utilizadas. Este método se dio uso en un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo en el momento exacto en que se entregaron las encuestas. El objetivo fue recopilar información objetiva y confiable. La gran mayoría de los colaboradores de dicha institución fueron considerados en esta técnica (encuesta). De manera similar, se diseñó una encuesta piloto para evaluar la validez de los instrumentos. Otra técnica fue el análisis documental, en el que se utilizaron los datos bibliográficos pertinentes y suficientes sobre las variables de estudio para ser incorporados al marco teórico. Los sujetos de análisis fueron los trabajadores de un policlínico de Chiclayo EsSalud.

Los cuestionarios se utilizaron como herramientas de recopilación de datos, y ayudaron a que la investigación se realice de la manera más efectiva posible. Pues se buscó medir habilidades blandas y compromiso organizacional.

Con el propósito de obtener datos más confiables, se evaluó la confiabilidad de los instrumentos realizando un análisis general de todos los componentes de la encuesta. También se realizó la prueba de validez, en la que se examinó la coherencia y consistencia del contenido sobre las preguntas (Hernández & Mendoza, 2018).

3.5 Procedimientos

Según Gómez (2020) describe que los procedimientos son un paso importante para el desarrollo de una investigación o estudio, el cual se crea para captar una información detallada, concreta, fundada y sobre todo sistemática rigiéndose a las instrucciones y responsabilidades que tiene una organización o un individuo. Se elaboró los cuestionarios donde se recolectaron datos de habilidades blandas y compromiso organizacional, así mismo los instrumentos fueron presentados en una ficha técnica y seguido a ello se aplicó al personal de un policlínico de EsSalud en la ciudad de Chiclayo.

3.6 Método de análisis de datos

Los autores, Caballero et al.(2023) describen que los análisis de datos cuantitativos son aquellos que sirven para analizar estrategias, procedimientos, aprendizajes, entre otro punto de acuerdo al investigador. Los datos que se recopilaron, se procesaron utilizando la técnica estadística descriptiva a través del SPSS V28. Las variables del estudio. V1: Habilidades blandas y V2: Compromiso organizacional, fueron valoradas de manera nominal, con el uso de preguntas cerradas. Los resultados captados serán proyectados mediante tablas, gráficas y cuadros. Así mismo se realizó una discusión con los trabajos previos descritos y antecedentes, la cual se llegará a contrastar los resultados.

3.7 Aspectos éticos

García et al. (2019) indican que los aspectos éticos son considerados como un sistema de condiciones los cuales regulan comportamientos, esencias y originalidad de la humanidad. Por ello para la presente investigación se tomó en cuenta el aspecto de la verdad; cuyo objetivo es explorar y comprender la realidad tal cual es, cuenta con un principio propio específico que se denomina verdad, además, las condiciones para llevar a cabo la investigación. De igual forma se tomó en cuenta al principio de la objetividad; ya que el estudio se acoge a la realidad considerando el medio y la manera que se investiga.

Del mismo modo se consideró al principio de la honestidad; donde la investigación se acoge a todas las categorías de cosas que ella contiene, debe procurar satisfacer las necesidades de la moral, las buenas costumbres y las buenas prácticas. También se consideró la rigurosidad; dado que, el trabajo debe realizarse con cuidado, respetando sus principios, valores, objetivos y método, además de las reglas asociadas a su condición esencial de realizarse y ser posible, asegurando su validez, integridad y enriquecimiento (García et al., 2019) Por último, cabe destacar el principio de la responsabilidad; cuyo deber es hacerse cargo de las diferentes necesidades de los demás, realización de la investigación, y a sus consecuencias, se extiende a la elección del problema, método de investigación y tratamiento, interpretación, aplicación y divulgación de resultados, además del vínculo entre los participantes y la naturaleza en su totalidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

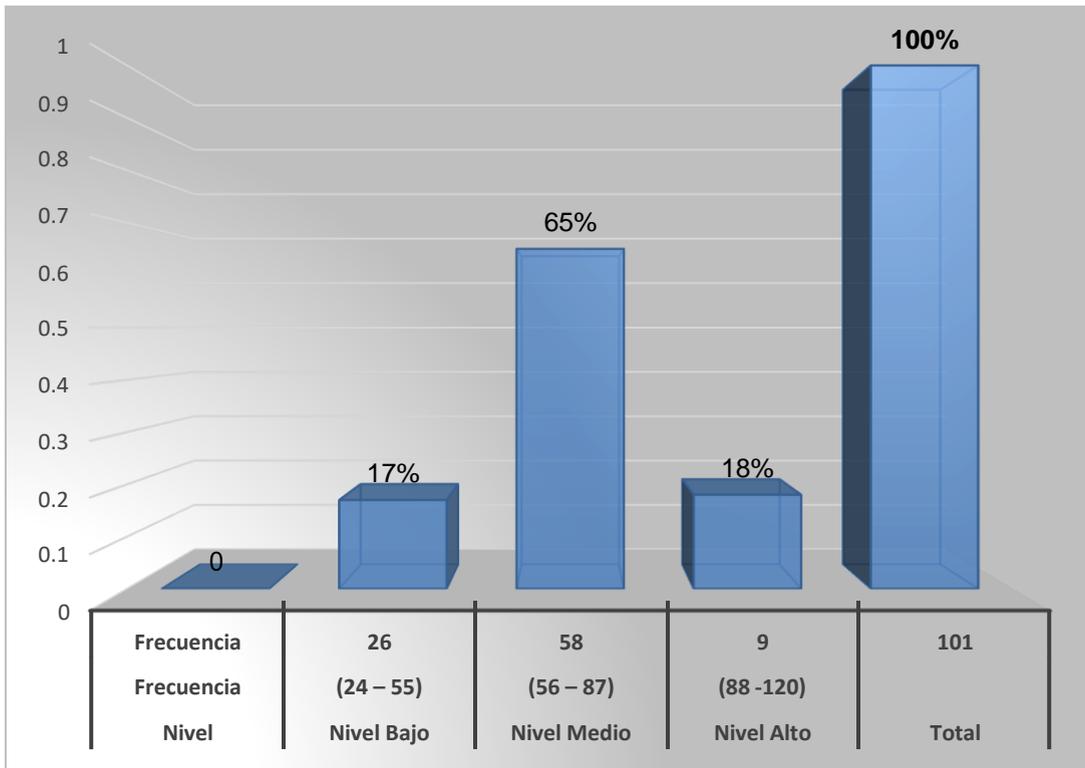
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smimov		
	Estadístico	gl	sig.
Habilidades blandas	,159	101	,000
Trabajo en equipo	,155	101	,000
Comunicación asertiva	,150	101	,000
Liderazgo	,166	101	,000
Compromiso organizacional	,144	101	,000

Se visualiza en actual tabla una distribución normal el dónde el nivel de tabla 1 significancia actúa normal arrojando u nivel menor al 0,05 respectivamente.

Gráfica 1

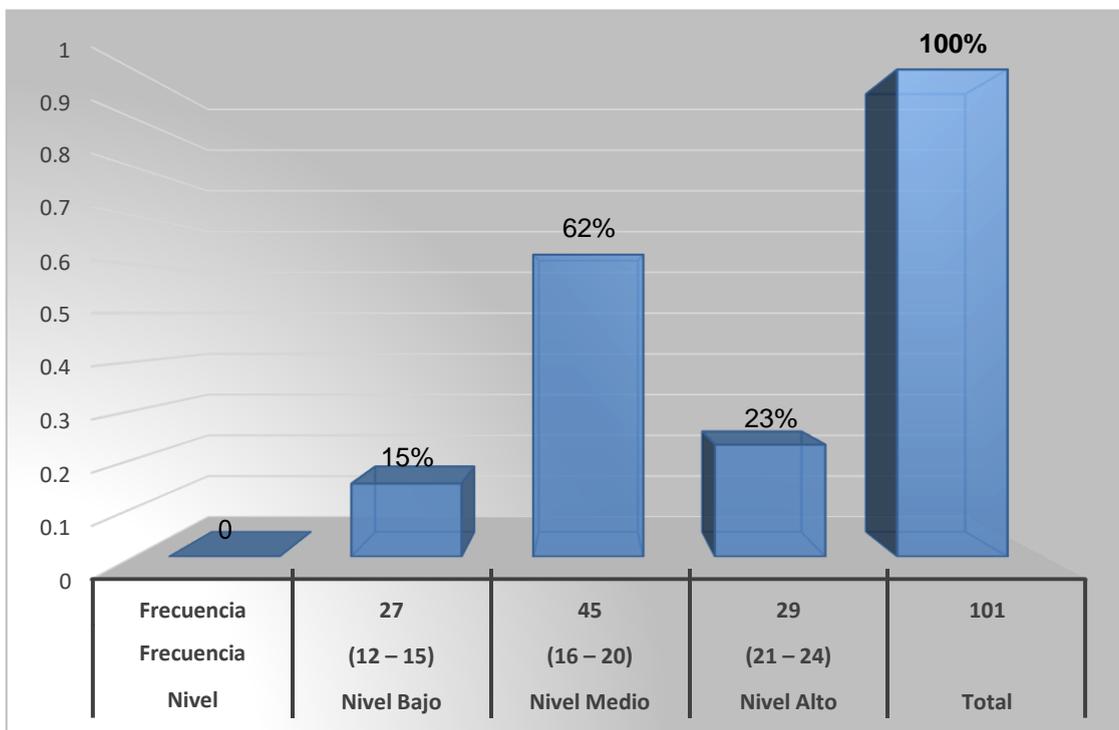
Nivel de las habilidades blandas en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo.



Se evidencia en la gráfica 1, cuyos resultados indican un nivel bajo con un 17% de acuerdo a la respuesta de los encuestados en función a la variable habilidades blandas, así mismo se observa un nivel medio con un porcentaje del 65%, finalmente se tiene un indicador del 18% a un nivel alto de acuerdo a las respuestas por parte de los trabajadores del policlínico.

Gráfica 2

Nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo.



En la siguiente gráfica 2 se observa como resultados de la encuesta a los trabajadores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo un nivel bajo con 15%, con respecto a la variable compromiso organizacional, se evidencia también un 65% para in nivel medio y un 23 % el cual responde a un nivel alto.

Tabla 2

Relación entre las dimensiones de habilidades blandas y compromiso organizacional.

Rho de Spearman		Compromiso organizacional
Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	,804
	Sig. (bilateral)	,000
	N	101

La tabla 2 evidenció un coeficiente Rho Spearman de ,804 lo que, indica una relación directa elevada entre las variables de la investigación. Por ello se acepta la hipótesis general y la vez rechazando la hipótesis nula.

Tabla 3

Relación que existe entre el trabajo en equipo y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo.

Rho de Spearman		Compromiso organizacional
Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,652
	Sig. (bilateral)	,000
N		101

La tabla 3 evidenció un coeficiente Rho de Spearman de ,652 lo cual destaca una relación de grado moderado entre la dimensión trabajo en equipo y la variable compromiso organizacional.

Tabla 4

Relación existe entre comunicación asertiva y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo.

Rho de Spearman		Compromiso organizacional
Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	,618
	Sig. (bilateral)	,000
N		101

La tabla 4 contrasta un coeficiente Rho Spearman de ,618 indicando a su vez, una relación moderada entre la dimensión comunicación asertiva y la variable compromiso organizacional.

Tabla 5

Relación existe entre liderazgo y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo.

Rho de Spearman		Compromiso organizacional
Liderazgo	Coeficiente de correlación	,655
	Sig. (bilateral)	,000
	N	101

La tabla 5 estableció Rho de Spearman de ,655 demostrando una relación moderada directamente entre la dimensión liderazgo y la variable compromiso organizacional.

V. DISCUSIÓN

Contando con la finalidad de crear un argumentó de comparación para dar respuesta al objetivo general de la investigación. Se puede observar y se confirma la correlación positiva significativa entre las variables habilidades blandas y compromiso organizacional, por ello se afirma la relación existente entre ambas variables del estudio. Por ello de acuerdo a los resultados de Contreras & Contreras (2020) quienes encuestaron en su investigación a 125 profesionales lograron como resultados que un 80% de ellos se sienten comprometidos con la institución y un 90% cada día logra desarrollar y retroalimentar sus habilidades identificadas dentro de su centro laboral.

Así mismo Isern (2022) obtiene los resultados que un 70% de personal consideran que trabajan en un clima laboral favorable, 36% consideran desfavorable su clima laboral en sus centro institucional, a la vez un 4% responde a un clima organizacional pésimo. Es por ello que las conclusiones dan respuesta que estas deficiencias en el centro laboral son en función a una baja calidad de habilidades blandas en el personal de la organización, haciendo hincapié que habilidades blandas se relaciona directamente con el compromiso organizacional.

Por ello Curí (2020) menciona que las HB es la capacidad que tiene una persona que maneja para comunicarse y relacionarse, por ello las habilidades blandas hacen referencia a una suma de peculiaridades, habilidades y comportamientos que tiene y desarrolla el individuo a lo largo de un periodo de tiempo y le brinda la capacidad de reconocer de manera proactiva a contextos definidas dentro del ámbito laboral y personal. Así también lo conceptualiza Challa (2019) quien indica que las habilidades son fundamentales para hacer el trabajo de manera efectiva, son destrezas y actitudes sociales para asegurar una buena interacción social, escuchar, hablar, comunicar, liderar, motivar, empoderar, analizar, evaluar, negociar y concluir acuerdos, trabajar en equipo, motivar, automotivarse, reconocer valores, condición saludable y segura.

De igual manera el compromiso organizacional para Coronado (2020) es un contrato donde uno se vincula emocionalmente con la empresa, la razón por la cual las personas persisten en sus trabajos actuales también se aborda mediante el compromiso organizacional. Así como lo indica también para Moreno (2019) El compromiso organizacional se refiere a la afinidad y proximidad de los colaboradores a su lugar de trabajo, lo que sugiere que el proceso de toma de decisiones es un proceso emocional que ocurre cuando los empleados se alinean con las metas y normas de la organización.

Ante tal resultado, cabe indicar que los entornos productivos se ven favorecidos por la presencia de habilidades blandas, que a su vez inspiran una motivación intrínseca entre las personas para perseguir un objetivo común. Estas habilidades se extienden más allá del mero cumplimiento de los deberes laborales, ya que fomentan activamente la colaboración durante las fases del proyecto, facilitan la resolución de conflictos y promueven el desarrollo de soluciones innovadoras. Así mismo; uno de los enfoques principales para los líderes de recursos humanos en el desarrollo organizacional se debe centrar actualmente en fomentar un fuerte compromiso dentro de los equipos de trabajo. Esta prioridad es crucial para que la institución mejore su desempeño y cumplan con éxito sus objetivos. La razón de esto es que cuando los empleados sienten una fuerte conexión con su organización, es más probable que sean productivos y dedicados a su trabajo.

Respecto al primer objetivo específico, se evidenció un nivel medio con un porcentaje del 65%, seguido a ello se observa un nivel bajo con un 17% y un nivel alto con un 18% respectivamente.

Cabe indicar, que las habilidades blandas de los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo, se encuentran en un nivel medio. Esto a causa de que se identificó inconvenientes con la dimensión trabajo en equipo, teniendo como algunas complicaciones en fusión a sus indicadores como lo es desarrollo de sus tareas, el compromiso con sus funciones. De igual manera se identifica problemas en base a su comunicación asertiva la cual se evidencias problemas al expresar su sentir, y considerar un respeto a la opinión. El nivel medio de la variable habilidades blandas también se ve influenciado por la habilidad del liderazgo que existe en los colaboradores del policlínico, dando a conocer que pocos pueden manejar un liderazgo motivacional, o inspiracional.

Por ello, que Jaramillo et al. (2019) demuestra en sus resultados que la colaboración, sensación de liderazgo, lenguaje, el convenio y la dirección del tiempo se encuentran entre las habilidades blandas de los trabajadores los cuales deben ser candidatos de mejora continua y evaluadas, así como todas estas habilidades se pueden optimizar al establecer programas con la finalidad de tener un mejor compromiso organizacional. De la misma manera Espinoza & Gallegos (2020) en su estudio logran concluir evidenciando que las habilidades blandas son parte fundamental para crear un ambiente altamente saludable entre colaboradores.

Por otro lado, según la teoría de Hidalgo (2020), menciona que las tareas, habilidades y hábitos distinguen a los técnicos y muestra ausencias en la formación de proyectos, en la relación con los demás o en la resolución de conflictos, que son propios tanto de los técnicos como del entorno personal. tener para conectarse efectivamente con otros. Tal es así, que Curí (2020) alude que las habilidades blandas es un aporte que cuenta una persona el cual utiliza para comunicarse y relacionarse, por ello las habilidades blandas hacen referencia a una suma de características, habilidades y comportamientos que desarrolla el individuo a lo largo de un periodo de tiempo.

Por ello los comportamientos que durante mucho tiempo se han considerado de "sentido común" (como mantener una actitud positiva, practicar una comunicación efectiva y ser organizado) ahora han surgido como prioridades esenciales para fomentar relaciones exitosas y, lo que es más importante, para afrontar los desafíos que se avecinan en el futuro profesional.

Con respecto al segundo objetivo específico, se evidenció un nivel bajo correspondiente de un 15%, así como también se observa un nivel medio del 23% y finalmente un indicador definido a nivel alto con un 62%.

Esto a causa por la dimensión compromiso afectivo, el cual para los colaboradores es complicado, sentirse parte de la familia, se empáticos al sentir problemas de los demás como propios, y también sentirse poco orgullosos de pertenecer a la institución que laboran. Otro factor que hace que se obtenga un nivel medio es el poco compromiso de continuidad, y el compromiso normativo,

donde; se encuentran trabajando por necesidad, creen que tienen pocas oportunidades laborales, y cuentan con un salario estíble. Con respecto al compromiso normativo se identificó que pocos son los colaboradores que consideran incorrecto dejar la organización, así como también no todos sienten gratitud por los beneficios recibidos por parte de la institución.

Por ello para Carranzas (2021) el cual determinó en su estudio la importancia sobre el desarrollo de las habilidades blandas en los trabajadores, ya que bajo este procedimiento se logra un mejor efecto en el desarrollo del desempeño del colaborador, atribuyendo un mejor compromiso con la organización, así como también mayor lealtad y responsabilidad con sus funciones laborales. Así mismo, en Guatemala; Juárez (2022) evidencia y concluye en su investigación que las habilidades emocionales y las destrezas blandas son principios que poco son considerados para poder perfeccionar el sistema educativo, lo cual quiere decir que no contemplan la inteligencia emocional a modo de desarrollar las destrezas blandas.

Por otro lado, según la teoría de Cipriani (2021) quien analiza como los trabajadores desarrollan las habilidades blandas y la manera en la que los manejan, lo cual quiere decir que cada trabajador debe conocer e identificar correctamente sus habilidades para poder direccionarlas y/o utilizarlas en el momento y ambiente indicando, por lo que ante diferentes situaciones estas toman rumbo desiguales ya sea entre la diferencia de un trabajo presencial y un trabajo de manera remoto, donde los resultados inicialmente pueden llegar a ser muy disímiles para la institución. Tal es así que; el concepto de compromiso organizacional se refiere a la afiliación que sienten los empleados hacia la empresa a la que están afiliados. Este concepto, arraigado en la psicología industrial-organizacional, caracteriza el vínculo personal y psicológico que forma un individuo con la organización.

Con respecto al tercer objetivo específico, se evidenció una relación significativa entre trabajo en equipo y compromiso organizacional por el resultado obtenido de ($,000 < \text{menor a } ,05$) obligando a rechazar la hipótesis nula propuesta inicialmente en la investigación y aceptando la hipótesis específica. Por ello para Martínez, (2021) Dentro de sus conclusiones se puede ver la importancia del aprendizaje autónomo, que es la capacidad de aprender por cuenta propia, sin necesidad de la asistencia de otro individuo, no obstante, la labor en equipo se

evidencia en los nuevos conocimientos, constantes y genera una mayor comodidad en el ambiente de trabajo de la institución.

Así mismo, se observa una relación significativa entre la comunicación asertiva y el compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo, donde se obtiene como resultados una significancia de ($,000 < ,05$) indicando que se pasa a rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica. Ante ello Ramos (2022) en su investigación, luego de haber encuestado a 105 trabajadores del MINSA en la ciudad de Andahuaylas llega a la conclusión que; existe relación directa entre las dimensiones de las habilidades blandas con el compromiso organizacional, resaltando en su investigación que una comunicación asertiva es una habilidad para lograr manifestar opiniones de manera respetuosa, si ofender a sus compañeros buscando evitar conflictos en el ambiente laboral.

Con respecto a la relación que existe entre liderazgo y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo, se obtiene un indicador de ($,000 < ,05$) el cual responde a que la hipótesis nula es rechazada y se acepta la tercera hipótesis específica. Sin embargo, no todos los trabajadores del policlínico cuentan con la habilidad de liderazgo, pero aquellos que lo identifican y desarrollan indican estar cada día más comprometidos con la organización cuyo objetivo es generar buenos resultados para el centro de salud. Es por esta razón estamos de acuerdo con Barco (2021) quien obtiene en sus resultados que mientras mayor sea el desarrollo de habilidades blandas en los colaboradores mejor será el desempeño del trabajador obteniendo un coeficiente de correlación del 0,742. Además, hace hincapié que el liderazgo en las organizaciones es una habilidad de cada trabajador reconoce e impulsa a sus compañeros para lograr las metas y objetivos propuestos por las jefaturas de cada área de la institución. Como también lo indica Cabrejos & Sarango (2020) el cual toma en cuenta al individuo con esta característica dado que tiene la habilidad de influir en un grupo, impulsando creatividad, trabajo en equipo, lo cual se verá reflejado en los resultados de la institución.

Por ello para los trabajadores es importante identificar si se encuentran en un rol de liderazgo, o conocen a alguien que lo hace, es muy probable que haya sido testigo de la carga de trabajo excesiva en estas personas. Esto a menudo se puede atribuir a la falta de delegación de tareas.

Muchos gerentes o supervisores pueden tener reservas sobre confiar responsabilidades a sus empleados, por temor a que no se desempeñen adecuadamente. Si bien esta aprensión es comprensible, es crucial cultivar la confianza dentro de su equipo. Para delegar de manera efectiva, es esencial equipar a su equipo con el conocimiento y los recursos necesarios para sobresalir en las tareas asignadas.

Por supuesto, es importante enfatizar que este estudio se basa en muestras probabilísticas, garantizando la identificación aleatoria de encuestados lo cuales fueron 101 colaboradores de un policlínico de EsSalud de Chiclayo que tienen percepción previa de la implementación del tema encuestado, de manera que los datos obtenidos sean significativos para la encuesta y en cierto sentido, las valoraciones sean válidas y tengan una base empírica real.

Por otro lado, las estadísticas utilizadas para el desarrollo estadístico son de la naturaleza de la distribución de datos, utilizando contrastes no paramétricos relevantes, como el Rho de Spearman. Cuya investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, y siendo a la vez un trabajo correlacional el cual logró analizar el nexo que existe entre las variables del estudio, pasando solo a describirlo en todo el texto, por las mismas limitaciones presentadas ya que se realizó el estudio en un lugar y tiempo determinado con una población seleccionada previamente identificada.

VI. CONCLUSIONES

1. Los colaboradores del policlínico de EsSalud se encuentran en un nivel medio con un porcentaje del 65% donde se evidenció por parte de los trabajadores deficiencias en el trabajo en equipo, de acuerdo al desarrollo de sus tareas. Así mismo se observó un nivel medio por desarrollo de su comunicación asertiva, el cual no todos los trabajadores saben expresar su sentir ante los demás compañeros, así como también su nivel de liderazgo se encuentra poco desarrollado en todos los trabajadores.
2. El compromiso organizacional se halla en un nivel medio representado con un 62%. A partir de ello se estableció que su compromiso organizacional con la institución es medio. Razón la cual es evidente un bajo compromiso efectivo, así como también un compromiso de continuidad y bajo compromiso normativo.
3. Así mismo se evidenció la relación existente entre las dimensiones de la variable habilidades blandas y compromiso organizacional el cual al arrojar indicadores ($p < ,05$) se pasó a rechazar las hipótesis nulas, pasando a aceptar la hipótesis general. Afirmando una relación significativa entre las dimensiones de las variables de la investigación.
4. De igual manera se afirma una relación significativa entre la variable habilidades blandas y compromiso organizacional, luego de identificar en los resultados de un coeficiente de correlación significativo bilateral de ($r = ,804$) respectivamente. Afirmando la hipótesis general y pasando a rechazar la hipótesis general nula.

VII. RECOMENDACIONES

1. Los directivos del Policlínico de EsSalud en la provincia de Lambayeque deben ampliar el sistema de capacitaciones en torno al trabajo en equipo, la comunicación asertiva y temas de liderazgo, ya que son habilidades fundamentales y necesarias dentro de una gestión de salud en Lambayeque de obtener un mejor desarrollo de los colaboradores.
2. De igual manera los directivos del policlínico de Essalud provincia de Lambayeque, deben implementar mecanismos para mejorar y retroalimentar el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, dándole seguridad, estabilidad laboral, así como también beneficios en apoyo sobre crecimiento profesional.
3. Así mismo las jefaturas correspondientes deben proyectarse en mejorar y evaluar resultados en trabajo en equipo, como pueden mejorar su comunicación asertiva en los colaboradores y como implementar talleres para trabajar el liderazgo dentro de la organización.
4. Al evidenciarse relación significativa entre las variables, los directivos del policlínico de EsSalud de la provincia de Lambayeque deben identificar las deficiencias con respecto a competencias que ayuden a mejorar un trabajo en equipo, buscando generar un compromiso afectivo.

REFERENCIAS

- Albuquerque, D. (2021). *Competencias directivas y habilidades blandas en los trabajadores de la Institución Educativa Nuestra Señora de Cocharcas, Cercado de Lima 202*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/62975>
- Ávila, S., & Pascual, M. (2020). *Philosophical framework of organizational commitment: discussion of the Allen & Meyer model and proposal of a new study model. Business Studies Magazine. Second Epoch*.
<https://doi.org/10.17561//ree.v2020n1.12>
- Aldana, E., Tafur, J., & Leal, M. (2018). *Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla - Colombia. Espacios, 39(11)*.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13.pdf>
- Arteaga, G.(2022). *La unidad de análisis explicada (con ejemplos)*.
<https://www.testsiteforme.com/unidad-de-analisis/>
- Blank, J. (2018). *Measuring the performance of local administrative public services. BRQ Business Research Quarterly, 251-261*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2340943618300926>
- Barco, V. (2021). *Habilidades Blandas y Desempeño Docente en una Institución Educativa, Ventanilla*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69740/Barco_BVE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrero, D. (2020). *The importance of soft skills in teaching college*.
https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/37270/BarreroMu%c3%b1ozDiana2020_formato.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bravo, C., García-Suelto, C. & Casal, S. (2018). *Investigación en metodologías virtuales, redes sociales y comunicación. Ediciones Octaedro. Canepa, C.(2016). Gestión del cambio en las organizaciones: efectos sobre la actividad y las personas. Laboral, 12(2)*.
<https://doi.org/10.4000/laboreal.2314>
- Bravo, R. (2018). *Social research techniques, theories and exercises*.
<https://abcproyecto.files.wordpress.com/2018/11/sierra-bravo-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>

Caballero, E. Taboada, A. Rebollo, C. (2023). *Big data and social sciences. A comparative look at the anthropology, sociology and social work publications.*

<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/79779/Gazeta-2023-39-1-articulo-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cortés, P. (2020). *Habilidades blandas, fundamentales para insertarse al campo laboral.* <https://www.uv.mx/prensa/general/habilidades-blandas-fundamentales-para-insertarse-al-campo-laboral/>.

CONYTEC, (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica – eglamento Renacyt.* https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Coronado-Guzmán, G. (2020). *Organizational Commitment: Background and Consequences.*

[Redalyc.org.https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/#gf1](https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/#gf1)

Cabrejos, A. Sarango, F. (2020). *Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.*

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPAO_55011427ea32d0203db5392fa73ac083/Details

Challa, G. (2022). *Soft skills in current contexts.*

http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6254/TRINVESTIGACION_CHALLA%20ANCALLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Curí, A. (2020). *The importance of soft skills in education.*

<https://www.udep.edu.pe/admision/lima/la-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-la-educacion/>

Chayan, D. (2021). *Compromiso Organizacional y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Paúl Harris, José Leonardo Ortiz, Chiclayo.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58479>

Contreras, I. Contreras, F. (2021). *Compromiso organizacional y las habilidades*

blandas de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima.

https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1104/html.

Cáceres, E. (2018). *Soft skills and job performance: an exploratory study of the impact of formal and informal learning and intelligence emotional in the work performance of employees of two companies providing services in Perú.* https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1

Carranza, A. (2021). *Estudio del compromiso organizacional en los trabajadores de una fundación en Chile.* <https://n9.cl/q6bpd>

Cipriani, V. (2021). *Soft skills: their importance for teaching performance.*

<https://educas.com.pe/index.php/paidagogo/article/view/63>

Damián, M. Reyes, C. (2018). *Satisfacción Laboral y compromiso organizacional. Job satisfaction and organizational commitment.* <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/download/1347/1747?inline=1>

Estrada, E. (2020). *Organizational commitment and teaching performance in Basic Educations Institutions.* <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/70/142>

Estrada, E. Puma, M. (2020). *Job motivation and organizational commitment.* <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>

Espinoza, M. Gallegos, D. (2020). *Soft skills in education and business.* <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/245>.

García, N. Mariño, E. Osten, T. Manterola, C. (2019). *Ethical Aspects of the Most Frequent Designs Used in Clinical Research Bioethical Issues of the Most Frequent Designs Used in Clinical Research.*

https://www.researchgate.net/publication/340581868_Aspectos_Eticos_Propios_de_los_Disenos_mas_Utilizados_en_Investigacion_Clinica_Bioethical_Issues_of_the_Most_Frequent_Designs_Used_in_Clinical_Research

Guerrero, P. (2019). *Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer*

y Allen en los colaboradores de un banco chiclayano.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonado Pedro.pdf.

Galvez, L. (2022). *Desempeño laboral y Satisfacción en Usuarios en el área de Laboratorio Clínico en un Centro de Atención Primaria EsSalud – Chiclayo.*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79416/G%C3%A1lvez_VLM-SD.pdf?sequence=1

Gallegos, D. Espinoza, M. (2020). *Soft skills in education and business: Systematic Mapping.*

<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/245>

Gálvez, V. (2022). *Desempeño laboral y Satisfacción en Usuarios en el área de Laboratorio Clínico en un Centro de Atención Primaria EsSalud – Chiclayo.*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79416/G%C3%A1lvez_VLM-SD.pdf?sequence=1

Hidalgo, D. (2020). *Influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65.* <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3967>

Hurtado, K. (2022). *Gestión del talento humano en el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de mantenimiento, Lima – 2022.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94303/Hurtado_LKL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Hernández– Sampieri, R y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.

Heredia, L. Tapia, S. (2022). *Communication, teamwork, and organizational commitment in public universities.* <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85142496369&doi=10.52080%2frvgluz.27.8.13&origin=inward&txGid=a24e17661d561f70c360c1c7b3f109d6>

Isern, C. (2021). *Programa de habilidades blandas para fortalecer el clima*

- organizacional en una empresa Retail de la ciudad de Chiclayo. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8639/lsern%20Paz%2C%20Carmen%20Astrid%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaramillo, F. Hedlund, J. Jawitz, J. Clerici, Nicola. (2019). *Priorities and Interactions of Sustainable Development Goals (SDGs)*. <https://www.mdpi.com/2073-4441/12/1/88>.
- Juárez. (2022). *Inteligencia emocional y habilidades blandas dentro del pensum de Secretariado*. *Revista Guatemalteca de educación superior*. <https://doi.org/10.46954/revistages.v5i1.70>.
- Jaramillo. Pinzón, Riveros, N. (2019). *Priorities and Interactions of Sustainable Development Goals (SDGs) with Focus on Wetlands*. *Water* 2019, 11, 619. <https://www.mdpi.com/2073-4441/12/1/88>
- López, L. Carla, L. (2021). *Skills and their influence in the construction of meaning fullearning*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1129>
- La Organización para la cooperación y el desarrollo económico, OCDE (2019). *Estrategia de Competencias de la OCDE 2019*. <https://www.oecd.org/skills/OECD-skills-strategy-2019-ES.pdf>
- Manzanera, D. (2021). *Perú lidera niveles de compromiso de los empleados en América Latina*. <https://infocapitalhumano.pe/empresas-recursos-humanos/incentivos-premios-y-distinciones/trofeos-y-distinciones/peru-lidera-niveles-de-compromiso-de-los-empleados-en-América-latina/>
- Moreno, J. (2019). *Organizational Commitment and Psychosocial Risks*. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000200157.
- Ministerio de Salud – MINSA. (2021). *Organizational climate action plan of the Ministry of Défense*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3147948/RM%200421-2022 DE% 20%28Anexo%20%20Plan% 20de 20Acción.pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3147948/RM%200421-2022%20DE%20%28Anexo%20%20Plan%20de%20Acción.pdf.pdf)
- Martínez, M. (2021). *Soft skills and autonomous learning in primary school students*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8150558>

Ramos, Y. (2022). Compromiso organizacional y habilidades blandas en los trabajadores asistenciales de una red de salud del MINSA en

Andahuaylas.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108529/Ramos_EY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Segura, S. (2022). *Habilidades Blandas y cultura para el compromiso organizacional del centro de Salud de la Región de Lambayeque*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96726/Segura_MSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salvador, M. (2019). *Organizational Commitment and Psychosocial Risks*. <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1107/0>

Tejada, S. (2022). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de profesionales sanitarios durante la pandemia por COVID 19 en un Hospital de Jaén*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78424/Tejada_DSK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Puma, D. (2022). *The regulatory commitment*. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>

Lema, L. (2020). *Soft skills and the impact of covid-19 on higher education soft skills and the impact of covid-19 on higher education*. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1488/1492>.

Vigil, C. (2021). *Gestión por procesos y calidad de servicio en el gobierno regional San Martín, 2021*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2967169>

López, P. (2018). *Población muestra y muestreo*. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Requena, B. (2019). *Muestreo para investigación*. <https://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo/>

Reto, R. (2022). *Habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83001/Ret>

o_LRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Zepeda, M. Cortés, J. Cardoso, E. (2022). Strategies for the development of soft skills from project-based learning and gamification. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/1348>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Habilidades blandas	Hidalgo (2020) menciona que son las acciones, habilidades y costumbres que los diferencia a los expertos y que indica una separación en el momento de iniciar un proyecto, relacionarse con los otros o solucionar conflictos, siendo las particularidades y circunstancias que tiene el individuo con el fin de relacionarse con otros de manera eficaz.	Viene hacer el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y el liderazgo entre los colaboradores de un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo.	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollo de tareas ➤ Compromiso ➤ Habilidad de cambio. 	Ordinal
			Comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Respeto de opinión. ➤ Expresa su sentir. <input type="checkbox"/> Se disculpa 	
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo motivacional ➤ Gestor de cambios ➤ Motivación inspiracional. 	

Compromiso organizacional	La afinidad y aproximación que tiene el trabajador con su centro laboral (Moreno J; 2019).	La variable cuenta con tres dimensiones; el afectivo, el de continuidad y el normativo. Cada dimensión con 8 ítems, dando un total de 24 ítems medidos por escala ordinal tipo Likert	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sentir felicidad de prestar servicios ➤ Gran significado persona ➤ Identificación con la organización ➤ Orgullo de pertenecer a la organización ➤ Sentir los problemas como propios ➤ Relación de pertenencia ➤ Participación ➤ Sentirse como “parte de la familia” 	Ordinal
			Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Necesidad de trabajar ➤ Temor de renunciar por no tener otra alternativa mejor alternativa mejor ➤ Pocas oportunidades laborales ➤ Salario estable ➤ Economía afectada al dejar la organización ➤ Inversión de tiempo y esfuerzo ➤ Costo por dejar la organización ➤ Dificultad para dejar la organización 	
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Considerar incorrecto dejar la organización ➤ Lealtad a la organización ➤ Sentimiento de culpa al dejar la organización ➤ Deuda con la organización ➤ Capacitaciones laborales ➤ Sentir obligación de permanecer en la organización ➤ Deber de seguir en la organización ➤ Gratitud por los beneficios recibidos 	

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario: Habilidades Blandas

El presente cuestionario es de carácter confidencial y anónimo, tiene como finalidad con aspectos relacionados con las características que usted tiene en el ambiente laboral de un policlínico de EsSalud como parte de una investigación.

Indicaciones:

Contestar las preguntas en forma SINCERA y marque con un aspa (X) según corresponde:

1 = Nunca; 2 = pocas veces; 3 = A veces; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre

N°	Dimensiones	Respuestas				
	Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
1	Me gusta ser enérgico, móvil e innovador.					
2	Constantemente me esfuerzo por nuevas oportunidades para lograr mis objetivos					
3	Me reflejo como una persona flexible que puede adaptarse y modelarse fácilmente a las diferentes situaciones					
4	soy una persona positiva con mente abierta para nuevas cosas					
5	solo puedo estar seguro de que algo se hace correctamente si lo hago yo mismo<					
6	confío y creo en mis habilidades					
7	siento que soy capaz de lograr lo que deseo					
8	tengo una percepción positiva de mí mismo					
9	persevero en el trabajo que se me encomienda					
10	soy una persona que siempre progreso ante los obstáculos					
11	puedo mantener la coherencia que ya ha comenzado incluso cuando las condiciones no son favorables o no se puede lograr la meta					
Comunicación asertiva						
12	Me pongo nervioso incomodo cuando intercambio ideas con personas extrañas					

13	Tiendo a perder el control de mis emociones en el trabajo					
14	Siempre estoy atento y dispuesto a brindar apoyo en todo lo que sea posible					
15	Si hay un problema, encontrare la manera de solucionarlo evitando enfadarme					
16	siempre tengo una buena actitud					
17	me encanta ser parte de un grupo de trabajo					
18	me resulta fácil trabajar con personas que tienen puntos de vista diferentes a los míos					
19	creo que es más lograr los objetivos si el trabajo es en equipo					
20	respeto las opiniones de mis compañeros de trabajo					
21	siempre estoy dispuesto a trabajar con los demás, aunque no siempre estemos de acuerdo					
22	trato con mucha eficiencia las dificultades inesperadas					
23	manejo situaciones estresantes en el trabajo					
Liderazgo						
24	Me siento comprometido con el desarrollo de todas las actividades de la institución					
25	Desarrollo procedimientos que promuevan el respeto, el progreso y la salud en la institución					
26	estoy orgulloso de trabajar en la institución de salud					
27	conozco la visión i misión de la institución de salud					
28	asumo la responsabilidad cuando suceden imprevistos					
29	realizo trabajos, aunque sean difíciles					
30	cuando cometo un error asumo la responsabilidad y no culpo a nadie					
31	fomento y apoyo el voluntariado social entre los colaboradores					

Cuestionario: Compromiso Organizacional

El presente cuestionario es de carácter confidencial y anónimo, tiene como finalidad identificar el compromiso organizacional de un policlínico de EsSalud como parte de una investigación.

Indicaciones:

Contestar las preguntas en forma SINCERA y marque con un aspa (X) según corresponde:

1 = Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = A veces; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre

N°	Dimensiones	Respuestas				
	Compromiso afectivo	1	2	3	4	5
1	Se siente feliz de prestar sus servicios en este policlínico de EsSalud.					
2	Considera que este policlínico de EsSalud. Tiene un gran significado para usted.					
3	Se siente identificado con este policlínico de EsSalud. Al que pertenece.					
4	Se siente orgulloso de pertenecer a este policlínico de EsSalud.					
5	Realmente siente como si los problemas de este policlínico de EsSalud. fueran los suyos.					
6	Considera que tiene una relación de pertenencia con este policlínico de EsSalud.					
7	Siente que su participación es valorada en este policlínico de EsSalud.					
8	Se siente como "parte de la familia" en este policlínico de EsSalud.					
	Compromiso de continuidad					
9	Considera que necesita permanecer en este policlínico de EsSalud.es una cuestión de necesidad.					
10	Siente temor de renunciar a su trabajo por no tener otra alternativa mejor					

11	Siente que tiene muy pocas oportunidades de trabajo si deja de permanecer a este policlínico de EsSalud.					
12	Considera que continúa en este policlínico de EsSalud. Por su salario estable					
13	Considera que su economía se vería afectada si deja de trabajar en este policlínico de EsSalud.					
14	Cree que ha invertido tiempo y esfuerzo para permanecer en este policlínico de EsSalud.					
15	Opina que le costaría cambiar de trabajo.					
16	Considera que es difícil dejar este policlínico de EsSalud., incluso si desearía hacerlo.					
	Compromiso normativo					
17	Considera que dejar este policlínico de EsSalud.es incorrecto.					
18	Cree que este policlínico de EsSalud. Donde trabajo merece mi lealtad.					
19	Considera que dejar este policlínico de EsSalud. Trae sentimientos de culpa.					
20	Siente que le debe mucho a este policlínico de EsSalud.					
21	Considera que permanecer en este policlínico de EsSalud. Le brinda capacitaciones laborales					
22	Se siente obligado a permanecer en este policlínico de EsSalud.					
23	Cree que es un deber seguir laborando en este policlínico de EsSalud.					
24	Siente que permanece en este policlínico de EsSalud. En gratitud a los beneficios recibidos.					

Gracias Por Su Colaboración

Anexo 3: Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado

CONSENTIMIENTO Y/O ASENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Habilidades blandas y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo

Investigador: Luis Alberto Vásquez Chiroque

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “habilidades blandas y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo” cuyo objetivo es determinar la relación entre las variables. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de postgrado de la maestría de gestión pública, de la Universidad Cesar Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Los trabajadores del sector salud se enfrentan a obstáculos diariamente, por lo tanto, necesitan desempeñarse con inteligencia emocional e involucrados con la organización para hacer su trabajo de manera correcta, permitiéndoles permanecer en ella de manera más eficiente y cómoda, y, sobre todo, para llevar a cabo altos niveles de compromiso organizacional. Además, es un aporte para la entidad, ya que posee dos variables que muestra la importancia del respeto a los empleados en el nosocomio.

Procedimiento

Si usted decide participar de la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta virtual a través de un aplicativo, donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada “habilidades blandas y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo”
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en los diversos ambientes de la institución. Las encuestas serán anónimas.

Anexo 4: Validación de expertos

EXPERTO 1:



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Habilidades blandas y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo**” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Boris Paul Ruiz Facho
Grado profesional:	Maestría (X) Doctora ()
Área de formación académica:	Investigación () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	EsSalud
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario para evaluar las habilidades blandas
Autor(a):	Vásquez Chiroque, Luis Alberto
Procedencia:	
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo
Significación:	El objetivo es diagnosticar las habilidades blandas en un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo.

Nombre de la prueba:	Cuestionario para evaluar el compromiso organizacional
Autor(a):	Vásquez Chiroque, Luis Alberto
Procedencia:	
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo
Significación:	El objetivo es diagnosticar el compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	RUIZ FACHO
Nombres	BORIS PAUL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	44896146

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	19/07/21
Resolución/Acta	0432-2021-UCV
Diploma	052-120183
Fecha Matrícula	02/09/2019
Fecha Egreso	17/01/2021

Fecha de emisión de la constancia:
16 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001334152

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Objetivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 16/06/2023 12:00:32-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

EXPERTO 2:



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Habilidades blandas y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo**” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Betsy Pamela Arrunátegui Huamán	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctora (X)
Área de formación académica:	Investigación (X) Educativa ()	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación	
Institución donde labora:	Universidad de San Martín de Porres	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario para evaluar las habilidades blandas
Autor(a):	Vásquez Chiroque, Luis Alberto
Procedencia:	
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo
Significación:	El objetivo es diagnosticar las habilidades blandas en un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo.

Nombre de la prueba:	Cuestionario para evaluar el compromiso organizacional
Autor(a):	Vásquez Chiroque, Luis Alberto
Procedencia:	
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo
Significación:	El objetivo es diagnosticar el compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACION DEL CIUDADANO

Apellidos	ARRUNATEGUI HUAMAN
Nombres	BETSY PAMELA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	43665321

INFORMACION DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
Rector	SIXTO DIAZ TELLO
Secretario General	MARIO AUGUSTO MERCHAN GORDILLO
Director (E)	HERMES ARNALDO LOZANO LUJAN

INFORMACION DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN ESTADISTICA MATEMATICA
Fecha de Expedición	30/11/21
Resolución/Acta	709-2021-CU-R-UNS
Diploma	80118174
Fecha Matricula	02/05/2015
Fecha Egreso	27/05/2021

Fecha de emisión de la constancia:
16 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001334077

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 16/06/2023 11:25:54-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

EXPERTO 3:



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Habilidades blandas y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo**” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Patricia Esther Patazca Delgado	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctora ()
Área de formación académica:	Investigación () Educativa ()	Social () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administración Pública	
Institución donde labora:	Gerencia Regional De Salud Lambayeque	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario para evaluar las habilidades blandas
Autor(a):	Vásquez Chiroque, Luis Alberto
Procedencia:	
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo
Significación:	El objetivo es diagnosticar las habilidades blandas en un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo.

Nombre de la prueba:	Cuestionario para evaluar el compromiso organizacional
Autor(a):	Vásquez Chiroque, Luis Alberto
Procedencia:	
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo
Significación:	El objetivo es diagnosticar el compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
COMPROMISO AFECTIVO															
01	Generalmente se siente feliz de prestar sus servicios en este policlínico de EsSalud.				x					x					
02	Considera que este policlínico de EsSalud, tiene un gran significado profesional para usted.				x					x					
03	Se siente identificado laboralmente con este policlínico de EsSalud. Al que pertenece.				x					x					
04	Se siente orgulloso de pertenecer a este policlínico de EsSalud.				x					x					
05	Realmente siente como si los problemas de este policlínico de EsSalud. fueran los suyos.				x					x					
06	Considera que tiene una relación de pertenencia con este policlínico de EsSalud.				x					x					
07	Siente que su participación es valorada en este policlínico de EsSalud.				x					x					
08	Se siente como "parte de la familia" en este policlínico de EsSalud.				x					x					
COMPROMISO DE CONTINUIDAD															
09	Considera que permanecer en este policlínico de EsSalud le permite desarrollarse profesionalmente.				x					x					
10	Siente temor de renunciar a su trabajo por no tener otra alternativa mejor.				x					x					
11	Siente que tiene muy pocas oportunidades de trabajo si deja de permanecer a este policlínico de EsSalud.				x					x					
12	Considera usted que el policlínico le brinda una estabilidad salarial.				x					x					
13	Considera que su economía se vería afectada si deja de trabajar en este policlínico de EsSalud.				x					x					
14	Cree que ha invertido tiempo y esfuerzo para permanecer en este policlínico de EsSalud.				x					x					
15	Opina que le costaría cambiar de trabajo.				x					x					
16	Considera que es difícil dejar este policlínico de EsSalud., incluso si desearia hacerlo.				x					x					
COMPROMISO NORMATIVO															
17	Considera que dejar este policlínico de EsSalud afectaría su desarrollo profesional				x					x					
18	Cree que este policlínico de EsSalud. Donde trabajo merece mi lealtad.				x					x					
19	Considera que dejar este policlínico de EsSalud, le traería sentimientos de culpa.				x					x					

20	Siente que le debe mucho a este policlínico de EsSalud.															x
21	Cree usted que el policlínico de EsSalud le brinda capacitaciones laborales para mejorar su desarrollo profesional.															x
22	Se siente obligado a permanecer en este policlínico de EsSalud.															x
23	Laborar en el policlínico de EsSalud le da un estabilidad emocional y profesional.															x
24	Se siente comprometido con el policlínico de EsSalud, debido a los beneficios recibidos.															xx

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Patazca Delgado Patricia Esther

DNI: 16422063

Especialidad del validador (a): Contador Público

12 de Junio de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Patricia E. Patazca Delgado
Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
TRABAJO EN EQUIPO															
01	Considera que trabajar en equipo permite tomar decisiones pertinentes en beneficio de la institución.				x					x					x
02	Trabajar en equipo reduce los esfuerzos para alcanzar los objetivos de la institución.			x						x					x
03	Se considera una persona flexible que puede adaptarse y modelarse fácilmente para trabajar en equipo.				x					x					x
04	Se considera una persona positiva con mente abierta para trabajar en equipo.				x					x					x
05	Solo puedo estar seguro de que algo se hace correctamente si lo hago yo mismo.				x					x					x
06	Confía y cree en sus habilidades de sus colegas de trabajo.				x					x					x
07	Se siente usted capaz de contribuir al trabajo en equipo.				x					x					x
08	Tiene una percepción positiva de los compañeros del trabajo				x					x					x
09	En el trabajo encomendado son perseverantes sus colegas de trabajo.				x					x					x
10	El trabajo en equipo permite dar solución a los obstáculos que se suscitan dentro del área de trabajo.				x				x						x
11	¿Considera que los trabajadores están comprometidos con las actividades que realizan?			x						x					x
COMUNICACIÓN ASERTIVA															
12	Me pongo nervioso y/o incomodo cuando intercambio ideas con personas extrañas			x						x					x
13	Tiendo a perder el control de mis emociones en el trabajo.			x						x					x
14	Siempre estoy atento y dispuesto a brindar apoyo en todo lo que sea posible.				x					x					x
15	Si hay un problema, encontrare la manera de solucionarlo evitando enfadarme.				x					x					x
16	siempre tengo una buena actitud.				x					x					x
17	Me encanta ser parte de un grupo de trabajo.				x					x					x
18	Me resulta fácil trabajar con personas que tienen puntos de vista diferentes a los míos.				x					x					x
19	Creo que es mejor lograr los objetivos si el trabajo es en equipo.				x					x					x
20	Respeto las opiniones de mis compañeros de trabajo.			x						x					x
21	Siempre estoy dispuesto a trabajar con los demás, aunque no siempre estemos de acuerdo.				x					x					x
22	Trato con mucha eficiencia las dificultades inesperadas.			x						x			x		
LIDERAZGO															

23	Me siento comprometido con el desarrollo de todas las actividades de la institución			x						x					x
24	Desarrollo procedimientos que promuevan el respeto, el progreso y la salud en la institución				x					x			x		
25	Estoy orgulloso de trabajar en la institución de salud.				x					x					x
26	Conozco la visión y misión de la institución de salud.				x					x					x
27	Asumo la responsabilidad cuando suceden imprevistos.				x					x			x		
28	Realizo trabajos, aunque sean difíciles				x					x					x
29	Cuando cometo un error asumo la responsabilidad y no culpo a nadie				x					x					x
30	Fomento y apoyo el voluntariado social entre los colaboradores				x					x					x

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Patazca Delgado Patricia Esther

DNI: 16422063

Especialidad del validador (a): Contador Público

12 de Junio de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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 Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PATAZCA DELGADO
Nombres	PATRICIA ESTHER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16422063

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	11/04/22
Resolución/Acta	0169-2022-UCV
Diploma	052-156600
Fecha Matrícula	31/08/2020
Fecha Egreso	01/02/2022

Fecha de emisión de la constancia:
22 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001341000

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 22/06/2023 22:09:32-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ANEXO N° 05: Resultado de similitud del programa Turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor del envío	LUIS ALBERTO VASQUEZ CHIROQUE
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	2130369296
Título del Envío	VASQUEZ_CHLA_TNT
Título de Tarea	DÉCIMO CUARTA REVISIÓN TURNITIN
Fecha del envío	12/07/23, 22:28

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles	
● DÉCIMO CUARTA REVISIÓN TURNITIN - Sección 1	8 jul 2023 - 00:00	13 jul 2023 - 23:59	14 jul 2023 - 00:00	100	
<p>Resumen:</p> <p>Estimados maestrantes subir en PDF la tesis recortada: Carátula, introducción, marco teórico, metodología, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y propuesta.</p>					
🔄 Refrescar Envíos					
Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación	
Ver Recibo Digital	VASQUEZ_CHLA_TNT	2130369296	12/07/2023 22:28	14% 	Entregar Trabajo

Anexo 6: aplicación de cuestionario a colaboradores



Anexo 07: Matriz de consistencia

Habilidades blandas y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y el compromiso organizacional de los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de habilidades blandas en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo? ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de</p>	<p>Objetivo General: Establecer la relación entre las habilidades blandas y el compromiso organizacional de los operarios del policlínico de EsSalud en sede Chiclayo</p> <p>Objetivos específicos: Diagnosticar el nivel de las habilidades blandas en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo. Identificar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo.</p>	<p>Ha Existe relación entre las habilidades blandas y el compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud de la provincia de Chiclayo.</p> <p>Ho No existe relación entre las habilidades blandas y el compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de la provincia de Chiclayo.</p>	<p>Habilidades blandas Trabajo en equipo Comunicación asertiva Liderazgo</p> <p>Compromiso Organizacional Compromiso afectivo Compromiso continuidad Compromiso normativo</p>	<p>Método general Método Científico</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Alcance descriptivo correlacional</p> <p>Tipo de Investigación básica descriptivo transversal</p> <p>Población 137 colaboradores</p> <p>Muestra n = 101</p> <p>Técnica</p>

Chiclayo? ¿Qué nexo
existe entre las
dimensiones de
habilidades blandas y el
compromiso
organizacional en los
colaboradores de un
policlínico de EsSalud
de la provincia de
Chiclayo?

señalar el nexo entre
las dimensiones de
habilidades y
compromiso
organizacional en los
colaboradores de un
policlínico de EsSalud
de la provincia de
Chiclayo

encuesta

Instrumento

cuestionario

ANEXO 8: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

- **CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR ALFA DE CRONBACH PARA HABILIDADES BLANDAS.**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,649	15

- Como el valor del alfa de Cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable

- **CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR ALFA DE CRONBACH PARA COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,929	15

- Como el valor del alfa de Cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable

Ficha técnica 1

Instrumento: Cuestionario de habilidades blandas

Autores: Ortiz, Renzo

Adaptación: Vásquez Chiroque, Luis Alberto

Objetivo: Determinar los niveles de Habilidades blandas

Duración: Aproximadamente 20 minutos.

Estructura: El instrumento consta de 31 ítems, con tres dimensiones: Adaptabilidad (11 ítems), autoconfianza (12 ítems) y comunicación efectiva (8 ítems). Escala: Tipo Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Baremos:

Bajo (24-55)

Medio (56-87)

Alto (88-120)

Alfa de Cronbach: 0.868 en sus 24 elementos

Ficha técnica 2

Instrumento: Cuestionario de compromiso organizacional

Autores: Meyer y Allen

Adaptación: Vásquez Chiroque, Luis Alberto

Objetivo: Determinar los niveles del compromiso organizacional

Duración: Aproximadamente 20 minutos.

Estructura: El instrumento consta de 24 ítems, con tres dimensiones: compromiso

afectivo, compromiso de continuidad y normativo, cada dimensión comprende ocho

ítems.

Escala: Tipo Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Baremos:

Bajo (12-15)

Medio (16-20)

Alto (21-24)

Alfa de Cronbach: 0.868 en sus 24 elementos

Anexo 9: Aplicación de fórmula para obtener la muestra.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * Q}{e^2 (N-1) Z^2 * P * Q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza

P = Probabilidad de ocurrencia del evento

Q = Probabilidad de no ocurrencia del evento

e = Margen de error permitido

N = Tamaño de la población

Determinación del tamaño de la muestra:

N = 137 colaboradores

Z = 1.96 nivel de confianza al 95%

P = 0.5 estimación

Q = 0.5 estimación

e = 0.05 error de estimación

n = 101 muestra



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Habilidades blandas y compromiso organizacional en los colaboradores de un policlínico de EsSalud en la provincia de Chiclayo", cuyo autor es VASQUEZ CHIROQUE LUIS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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 Completa 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.

CHICLAYO, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO DNI: 27422969 ORCID: 0000-0002-2599-2558	Firmado electrónicamente por: FCORONADOE el 31-07-2023 20:54:27

Código documento Trilce: TRI - 0609719