



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Habilidades blandas y resolución de conflictos post COVID-19 en el personal de un centro de salud de Jaén

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Huaman Carranza, Neyda ([orcid.org/0009-0007-0850-5790](https://orcid.org/0009-0007-0850-5790))

**ASESORAS:**

Dra. Molina Carrasco, Zuly Cristina ([orcid.org/0000-0002-5563-0662](https://orcid.org/0000-0002-5563-0662))

Dra. Monteagudo Zamora, Vilma ([orcid.org/0000-0002-7602-1807](https://orcid.org/0000-0002-7602-1807))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, la fortaleza. A mis padres, hermanas y amigos que siempre me apoyaron y alentaron para lograr mis objetivos.

A mi esposo y a mis dos grandes tesoros mis hijos Marcelo y Gabriel que siempre fueron mi inspiración para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora por su tiempo y dedicación y sobre todo paciencia, que fortalecieron mi formación profesional.

A los trabajadores del centro de salud los sauces por su participación voluntaria que hizo posible culminar con este trabajo de investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MONTEAGUDO ZAMORA VILMA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y resolución de conflictos post COVID-19 en el personal de un Centro de Salud de Jaén.", cuyo autor es HUAMAN CARRANZA NEYDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MONTEAGUDO ZAMORA VILMA CARNET EXT.: 001725395 ORCID: 0000 - 0002-7602-180	Firmado electrónicamente por: MMONTEAGUDOZA el 01-08-2023 10:51:58

Código documento Trilce: TRI - 0620690



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

## Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HUAMAN CARRANZA NEYDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Habilidades blandas y resolución de conflictos post COVID-19 en el personal de un Centro de Salud de Jaén.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
NEYDA HUAMAN CARRANZA DNI: 27752246 ORCID: 0009-0007-0850-5790	Firmado electrónicamente por: HHUAMANCARRAHUA el 26-07-2023 16:33:09

Código documento Trilce: TRI - 0620691

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV.RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES .....	35
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis de medición del nivel de habilidades blandas .....	18
Tabla 2 Análisis del nivel de resolución de conflictos.....	19
Tabla 3 Relación entre las habilidades blandas y resolución de conflictos .....	20
Tabla 4 Relación entre apertura a nuevas experiencias y resolución de conflictos .....	21
Tabla 5 Relación entre la responsabilidad y resolución de conflictos.....	22
Tabla 6 Relación entre la extroversión y resolución de conflictos .....	23
Tabla 7 Relación entre la afabilidad y resolución de conflictos .....	24
Tabla 8 Relación entre la estabilidad emocional y resolución de conflictos .....	25

## RESUMEN

La habilidad de enfrentar las situaciones de crisis y conflictos tras la pandemia son habilidades que actualmente buscan los empleadores de las diferentes organizaciones; así como también los conflictos y su resolución es un tema relevante por la crisis económica, social y sanitaria sin precedentes. La investigación presentó como objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos post COVID 19 en un centro de salud de Jaén; la metodología fue de tipo básica; el diseño al no manipular las variables fue no experimental correlacional y transversal; para el acopio de los datos se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios, siendo estos desarrollados por una población de 40 colaboradores. Los resultados ponen de conocimiento que son altos los niveles según el personal, habilidades blandas 57.50% y resolución de conflictos 52.50%; asimismo, las dimensiones apertura a nuevas experiencias, responsabilidad, extroversión, afabilidad y estabilidad emocional se relacionan con la resolución de conflictos: En esa línea, se concluye tras la contrastación de hipótesis, que las habilidades blandas se relacionan con la resolución de conflictos post COVID 19 en un centro de salud de Jaén.

**Palabras clave:** habilidades blandas, resolución de conflictos, COVID 19, centro de salud.

## ABSTRACT

The ability to face crisis situations and conflicts after the pandemic are skills currently sought by employers from different organizations; as well as conflicts and their resolution is a relevant issue due to the unprecedented economic, social and health crisis. The objective of the research was to determine the relationship between soft skills and post-COVID 19 conflict resolution in a health center in Jaén; the methodology was basic; the design by not manipulating the variables was non-experimental, correlational and cross-sectional; For data collection, two questionnaires were used as instruments, these being developed by a population of 40 collaborators. The results show that the levels are high according to the staff, soft skills 57.50% and conflict resolution 52.50%; Likewise, the dimensions of openness to new experiences, responsibility, extroversion, affability and emotional stability are related to conflict resolution: In this line, it is concluded after testing hypotheses that soft skills are related to post-COVID conflict resolution. 19 in a health center in Jaén.

**Keywords:** soft skills, conflict resolution, COVID 19, health center.

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en el mundo requieren de personal con características de manejo del tiempo, buena actitud, habilidades comunicacionales, pensamiento crítico, manejo del tiempo, entre otras, encontrándose en las habilidades blandas y no solo en contar con los aspectos sapientes y cognitivos; las descritas particularidades son aptitudes que permite la interacción con los pares en el trabajo y el desenvolvimiento acertado con la sociedad; evidenciándose lo contrario en los centros laborales sobre todo durante la pandemia Covid 19 (Kovacs & Vamosi 2022; Lyu & Liu, 2021; Chaibate et al., 2020). Asimismo, los colaboradores no cuentan con perfiles heterogéneos que coordinen el trabajo en equipo e integren sus conocimientos para solucionar problemas, inhibiendo así la resolución de conflictos entre el personal de la organización (Tehrani & Yamini, 2020).

La habilidad de aprender, sobreponerse y enfrentar las situaciones de crisis y conflictos tras la pandemia son habilidades que actualmente buscan los empleadores de las diferentes organizaciones (Lee et al., 2022; Rocha & Correa, 2020); es por esta razón que las diversas instituciones alrededor del mundo tratan de suscitar el desarrollo de habilidades blandas como base para la construcción de una fuerte resiliencia que empodere al individuo (Kiers et al., 2022). Son cruciales estas habilidades para mantener el profesionalismo de las personas y la competencia médica al enfrentarse a una crisis tan grande como la pandemia de COVID-19 que propició muchos daños e incertidumbre, cambios rápidos, ambigüedad y conflictos entre individuos como ninguna otra crisis sanitaria anterior en el mundo lo ha hecho (Troneci & Shabsigh, 2022; Khetrupal, 2020).

Los conflictos y su resolución es un tema relevante para las organizaciones al haber adquirido actuales dimensiones por la crisis económica, social y sanitaria sin precedentes originada por la pandemia, enfrentado las organizaciones desafíos y dificultades inesperadas que han desequilibrado un entorno de trabajo saludable y seguro, observándose manifestaciones desfavorables entre compañeros de trabajo (Mihaylova, 2021; Dolot, 2020). Esta época se encuentra riada de manifestaciones, controversias e impactos negativos; en consecuencia, los conflictos y las crisis son fenómenos indispensables en las personas y en la sociedad; situación que propicia disfunciones y adversidades nefastas en las

instituciones, requiriendo ser resueltos en su momento para su continuidad, sostenibilidad y buenas relaciones entre el personal (Wobodo et al., 2020).

Las habilidades blandas de las personas en Latinoamérica se integran como un mecanismo que fortalece la vinculación del nuevo empleado con la organización para un adecuado servicio en el sector salud; lo cual permite disminuir las discrepancias y conflictos laborales (Jaime et al., 2022). De acuerdo con el Instituto de Stanford y la Fundación Carnegie Mellon, “el 75 % del éxito en el trabajo a largo plazo es resultado de las habilidades blandas y solo el 25 % del éxito tiene origen exclusivo en las habilidades duras o técnicas de los colaboradores” (González et al., 2020). Por tal razón, las organizaciones están buscando profesionales no solo con habilidades duras, sino que se adapten a las necesidades para la resolución de conflictos (Ramírez & Manjarrez, 2022; Teguh et al. 2020; Lozano et al., 2022).

En el contexto nacional, las habilidades blandas han adquirido notoriedad especialmente en las teleconsultas las cuales se incrementaron debido a la pandemia, señalando que este tipo de atención se torna efectiva al entablar una cordial relación con los pacientes (Medina & Pacahuala, 2021); sin embargo, es común en las instituciones dificultades en el desarrollo de las habilidades del personal, encontrándose que prima el subjetivismo, emociones inestables y distorsiones cognitivas; asimismo, se evidencia bajo compromiso laboral, situación originada por la inadecuada gestión del talento humano (Martínez et al, 2018) lo cual repercutiría en el desempeño y resolución de conflictos (Palacios et al., 2022); por lo tanto, surge la necesidad de contar con profesionales que cuenten y desarrollen habilidades blandas durante los procesos para solucionar los problemas emergentes (Aguinaga & Sánchez, 2020).

Lo descrito no es ajeno a la realidad del establecimiento donde se realizará la investigación, al tener conocimiento que durante la pandemia y tras el regreso a la “normalidad”, han surgido diversos problemas entre el personal y con los superiores, evidenciándose conflictos entre compañeros de trabajo, escasa comunicación por el distanciamiento social y trabajo remoto, ausencias injustificadas, falta de empatía con los pacientes, entre otros; que ha conllevado a diversos conflictos los cuales han presentado dificultad para solucionarlos. Este suceso y descripción promueve a realizar como interrogante ¿qué relación existe

entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos post COVID 19 en un centro de salud de Jaén?

La investigación se justifica en lo teórico al incrementar en la investigadora y de los interesados los conocimientos que enmarca estas variables, así como también el corroborar o refutar los enunciados que hasta hoy son válidos; de similar manera se justifica en lo metodológico al presentar un eslabonado desarrollo de la metodología de la investigación científica, esbozando métodos y procedimientos fiables en una investigación. En lo que respecta a la justificación práctica, al determinar si entre las variables existe relación o asociación, quienes toman decisiones en el proceso de selección y contratación lo tomarán como un indicador para seleccionar al nuevo personal, así como también realizarán capacitaciones específicas para que los trabajadores con continuidad adhieran las habilidades blandas que les permita resolver las vicisitudes y conflictos que se presentan en el desarrollo de sus funciones diarias en el centro de salud.

El objetivo general que se ha planteado fue determinar la relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos post COVID 19 en un centro de salud de Jaén durante el 2023. Asimismo, se enuncian tres objetivos específicos: caracterizar el nivel de habilidades blandas en el personal de un centro de salud de Jaén. Diagnosticar el nivel de resolución de conflictos en el personal de un centro de salud de Jaén. Establecer la relación entre las dimensiones de las habilidades blandas y la resolución de conflictos post COVID-19 en el personal de un centro de salud de Jaén.

Anticipándose a la respuesta de la investigación y propia de las investigaciones de alcance correlacional, se proyectan dos hipótesis; la primera como hipótesis alterna es que existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos post COVID 19 en un centro de salud de Jaén; asimismo, se establece la segunda siendo esta como hipótesis nula que no existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos post COVID 19 en un centro de salud de Jaén. Ambas hipótesis fueron contrastadas para lograr el objetivo mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman, siendo este el usado tras la prueba de normalidad desarrollada en base al número de participantes.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los estudios internacionales se describe el de Cárdenas (2019) quien asoció la productividad, rotación y habilidades blandas con el clima organizacional; teniendo como objetivo reunir información de las habilidades blandas y su relación con las otras variables. La investigación en su desarrollo fue por el cualitativo, en este caso el diseño tal como se observó fue no experimental y documental. Los resultados manifiestan la influencia y fortalece los vínculos sociales entre colaboradores; es sustancial destacar que si estos lazos sociales son estables se reduce el estrés en una mayor proporción, lo cual permite la adecuada relación entre las personas a través de viables comportamientos dirigidos a desarrollar un amigable ambiente laboral y un sentido de identificación hacia la organización para la que laboran, dando a lugar a que disminuya la rotación del personal de una organización, así como se incremente la satisfacción de los usuarios y reduzca los conflictos de todo índole en la institución.

En el contenido español Abarca et al. (2020) presentaron el artículo sobre el manejo de conflictos laborales en enfermería; presentando como objetivo general determinar si se asocian las variables; el nivel utilizado fue correlacional, su enfoque cuantitativo para identificar las cifras, transversal, observacional, descriptivo y prospectivo; el instrumento fue un cuestionario anónimo el cual fue proporcionado a 190 individuos señalados como muestra. Los resultados muestran que el conflicto con mayor proporción (44,8%) fue la comunicación personal; seguido del conflicto personal (26,8%), y conflicto de comunicación (15,8%). Referente al manejo de conflictos, el de mayor uso fue el cooperativo (48,4%), seguido del asertivo (18.4%) y por último el evasivo (17.4%). Concluye que las variables no se relacionan al superar la significancia lo propuesto en la investigación; recomendando una comunicación clara y efectiva al momento de informar algún dato o suceso.

Otro de los estudios fue el de Pérez & Soto (2021) quienes titularon referente a Habilidades blandas para la competitividad en COVID-19; la cual presentó como objetivo general fusionar las habilidades blandas como competitiva herramienta en las organizaciones de Panamá. El estudio se enmarcó en un tipo de investigación descriptiva, hermenéutica, investigación-acción; como técnica la revisión documental y entrevistas a profundidad. Entre los resultados se evidencia que la

formación del personal ha sido de gran impacto y necesario ante las adversidades de la pandemia; asimismo, los elementos como el uso de la tecnología, la capacitación, el aprendizaje, el marco epistemológico y las habilidades blandas se relacionan e impulsan el conocimiento en un contexto de reorientación organizacional y confinamiento para la mejora continua de las instituciones,

En el mismo año en España De Lorenzo (2021) presentó la investigación “Seguridad del paciente y métodos adecuados de solución de conflictos (MASC) en responsabilidad profesional sanitaria”; teniendo como objetivo general solucionar los conflictos suscitados mediante las disculpas. La investigación fue descriptiva, diseño no experimental y enfoque cualitativo. Los resultados demuestran que la actual realidad social y legal favorece el implementar adecuados métodos de resolución de conflictos ante acontecimientos negativos de los profesionales; asimismo, tras la pandemia COVID 19 y la vuelta de trabajadores y pacientes al servicio presencial, se necesita recuperar la confianza con un buen desempeño hacia los individuos que acuden a los nosocomios solucionado cualquier acontecimiento nocivo que acontezca o suceda.

Culmina este grupo de antecedentes con la investigación de Morocho (2023) sobre habilidades blandas y la variable desempeño en personal de salud; siendo su objetivo general determinar si las habilidades con el desempeño laboral se relacionan. El tipo de metodología fue aplicada el tipo de metodología, nivel explicativo, diseño no experimental y el corte transversal; para la muestra se consideró a 72 trabajadores de salud; el cuestionario se utilizó como instrumento y el muestreo fue el no probabilístico por conveniencia. Los resultados que permiten discutir los datos hallados es que en el personal el mayor porcentaje de colaboradores muestra un nivel regular (58.5%) de habilidades blandas, seguidamente el nivel fue bueno (38.4%) y por último malo (3.1%); además concluye que entre las variables evidenció relación.

Entre los estudios realizados a nivel nacional se encuentra el de Arévalo (2021) que comprendió la Inteligencia emocional en conjunto con la resolución de conflictos en enfermeras; formulando como objetivo general determinar se ambas variables se asocian; se aplicó el diseño no experimental transversal, tipo descriptivo, además de utilizar como métodos el hipotético y deductivo; como

instrumentos se utilizaron los cuestionarios los cuales fueron puestos a disposición de una muestra de 108 profesionales. Los resultados que obtuvo evidencian respecto a la inteligencia emocional el mayor número de trabajadores presenta un nivel regular (49.7%), seguido de deficiente (32.41%) y con menor porcentaje el nivel óptimo (18.52%). En cuanto a la segunda variable comprendida sobre la resolución de conflictos, son similares a la anterior, al presentar en mayor proporción un nivel regular (77.78%), a continuación, ostentan un nivel óptimo (17.59%), por último, un nivel deficiente (4.63%). Asimismo, concluyen que ambas variables de estudio se relacionan entre ellas.

Otra de las investigaciones es la de Díaz (2022) realizada en un centro quirúrgico asociando las habilidades blandas con las relaciones entre trabajadores. Presentó como objetivo la relación de las variables en un hospital nacional, mediante el tipo aplicada, para el diseño se consideró el no experimental, nivel descriptivo correlacional y por el tiempo transversal; la técnica recurrida fue la encuesta con sus instrumentos los cuestionarios, este fue vertido a una muestra de 86 licenciados en enfermería. En cuanto a los resultados descriptivos el mayor número de colaboradores muestra un regular nivel de habilidades blandas (54.7%), a continuación, manifestaron un buen nivel (20.9%), y por último malo (20.9%). Respecto a las relaciones interpersonales, la mayor parte de encuestados señalan que es regular (65.1%), continuando entre malo y regular (17.4%). Además, encontró relación entre las variables descritas denominadas relaciones interpersonales y habilidades blandas.

Así también, Pumachagua (2022) mostró la investigación en un hospital de Lima relacionando las habilidades gerenciales con la resolución de los conflictos; siendo su objetivo general determinar la relación de las variables en la UCI del nosocomio; el nivel utilizado fue el descriptivo con alcance correlacional, diseño no experimental y por el tiempo transversal; la aplicación de cuestionarios se establecieron como instrumentos a una muestra de 45 trabajadores; los resultados arribados en base a la resolución de conflictos demuestran que el mayor número de trabajadores presenta un nivel regular (35.6%), seguido de nivel deficiente (31.1%), y en menor nivel el eficiente (33.3%). Asimismo, concluyen la importancia de contar y tomar acciones cotidianas ante problemática con habilidades

gerenciales al presentar relación significativa entre ellas.

Posteriormente, Salcedo (2023) mostró en una institución de salud la investigación sobre habilidades blandas en conjunto con la resolución de conflictos; el cual presentó como objetivo general relacionar las variables; la investigación en cuanto a su tipo es básica, por los niveles fue cuantitativa, por la asociación es correlacional, el diseño no experimental y por el tiempo de recolección de los datos fue transversal en una muestra de 116 trabajadores con la técnica encuestas. Los resultados derivan que el nivel de habilidades blandas es regular 52.6% seguido de altas con 46,6% en el personal, mientras que la resolución de conflictos es alta 52.6% seguida de regular 45.7% en los trabajadores. En las variables según la prueba de normalidad, se utilizó el coeficiente de Spearman en la correlación, concluyendo que las variables habilidades blandas y la resolución de conflictos se relacionan al ser p valor 0.000; asimismo, la correlación con el coeficiente de correlación fue positiva alta con un nivel de 0.758 en el resultado.

Finalizando este apartado, se pone visible la investigación de Rodríguez (2023) presentó la investigación en personal de enfermería sobre las habilidades blandas y el desempeño laboral; la cual presentó como objetivo general determinar si las habilidades blandas tienen influencia sobre el desempeño de los trabajadores. El tipo de investigación fue aplicada, enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental explicativo y con método deductivo hipotético; fueron dos los instrumentos utilizados y como técnica para recolectar los datos la encuesta, la cual fue aplicada a una muestra de 150 licenciados en enfermería. Los resultados muestran que las habilidades blandas con las dimensiones que la componen trabajo en equipo, la comunicación, el liderazgo y el pensamiento crítico influyen en el desempeño de los Trabajadores; asimismo, mientras más alto sea el nivel de habilidades blandas que muestren, mayor será el desempeño de los trabajadores de enfermería del nosocomio analizado para beneficio de todos.

En esta parte se describen las bases teóricas que sustentan la investigación, iniciando por las habilidades blandas que en base a la World Health Organization (2003) citado por Guerra (2019) son el conjunto de habilidades socioafectivas requeridas para interactuar con los demás las cuales permite enfrentar las situaciones y exigencias desafiantes del día, es decir, permiten al individuo tomar

decisiones, identificar emociones, resolver problemas, comunicarse de forma efectiva, tener pensamiento crítico y creativo, así como desarrollar relaciones favorables en lo emocional y físico. Para Cordero et al. (2020) y Castaño et al. (2022) refiere que un trabajador se encuentra expuesto a innumerables problemas, especialmente en el lugar de trabajo donde son bastante frecuente los inconvenientes, por lo tanto, el desarrollar en el servidor público habilidades, permitirán dar solución a problemas enfrentado acertadamente la jornada laboral.

Referente a la epistemología de la variable denominada también “Soft skills”, (Guerra, 2019) señala que presenta su génesis en el año 1972, siendo por vez primera utilizado el término por Nicholas Humphrey para hacer referencia a las sobresalientes tropas de los Estados Unidos; el investigador argumentaba que el alto desempeño de los soldados no era por saber y conocer sus máquinas, sino por diferentes habilidades como el trabajar en equipo, comunicación efectiva y liderar acertadamente. A este conjunto de habilidades el profesional le otorgó el nombre, cual permitió el éxito en las batallas. Tiempo después David McClelland en 1987 realizó estudios sobre la orientación y determinación del desarrollo de habilidades blandas la que se basaban en la motivación de los trabajadores para su desarrollo. En base a Gómez (2019) son atributos personales de eficacia y eficiencia considerando en la personalidad del trabajador la capacidad solucionar los diversos problemas, trabajo en equipo, gestión del tiempo, manejo del stress, liderazgo, empatía, escucha activa y comunicación efectiva.

Las habilidades blandas promueven la competitividad, pues según Canossa (2019) no pueden copiarse cómodamente por la tecnología, encontrándose entre ellas la creatividad, comunicación, trabajo en equipo, manejo de emociones, toma de decisiones, resiliencia, entre otras que promueven prosperidad al individuo. Por lo tanto, el gestionar el conocimiento aportar mejores decisiones, siendo necesario contar con adecuado talento humano en los cuales se encuentren inmersas las habilidades blandas; estas acciones permitirán crear una cultura de innovación y colaboración, así como motivar y desarrollar espacios temporales y físicos que permitan la creación, el cooperar y aplicación en beneficio de todos; propiciando capital intelectual que incluyan las experiencias, capacidades y conocimientos.

Para Espinoza & Gallegos (2020) las organizaciones requieren individuos

que además de contar con formación académica, cuenten con habilidades sociales, entre ellas la paciencia, comunicación efectiva, manejo de estrés en condiciones adversas, adaptación al constante cambio y tolerancia con los demás. Se muestran en las distintas investigaciones que, si no han sido desarrolladas desde la infancia estas habilidades, será muy difícil al llegar a adultos. A nivel mundial, de acuerdo al estudio de Manpower Group (2018) los empresarios en más de la mitad, refieren que las habilidades para comunicarse escrita y oral, son las fortalezas más valoradas, seguidas de la resolución de problemas y colaboración. Según la OIT (2017) las organizaciones deben contar en su plana con un maestro tutor o guía para que impartan su formación; en su cumplimiento, estos maestros deben contar con experiencia en lo que pretenden transmitir, así como también con habilidades blandas que transmitan acertadamente el conocimiento.

Pérez et al. (2020) sostienen que entre las más destacadas habilidades blandas requeridas en las organizaciones se encuentra el emprendimiento, creatividad, pensamiento crítico, administración del tiempo, toma de decisiones, motivación, delegación, trabajo en equipo, conflictos, negociación, pensamiento estratégico, innovación, colaboración, análisis de problemas, liderazgo y comunicación. Esta conceptualización señala que el entrenar este tipo de habilidades presenta una alta relevancia al reconocer las considerables demandas que los empleadores que hoy en día solicitan, pues se ha determinado que las competencias cognitivas o profesionales no garantizan el éxito si no se acompañan de habilidades críticas y personales que conlleven a visualizar el mundo de una manera más ajustada, completa y en armonía con la realidad de estos tiempos.

Las dimensiones que presentan la variable son establecidas por Ortega (2016) quien pone de manifiesto cinco; la primera es denominada "Apertura a nuevas experiencias", en la cual el individuo al experimentarlas, puede ampliar su inteligencia y tener éxito. Estas personas comúnmente estarán preparadas para asumir nuevos hábitos, ya que hacia el logro adquirirá nuevos conocimientos las que utiliza como experiencias anteriores. La segunda dimensión es la "Responsabilidad", puntualizado de ser una persona organizada, la cual hace efectivas las solicitudes y cumple las metas trazadas y encomendadas. Tienen siempre como política la responsabilidad, siendo perseverantes si se suscitase

algún evento negativo en la organización; estas peculiaridades resultan comúnmente exitosas en la vida personal y profesional al ser consecuentes y persistentes con las metas y su desempeño al realizarlas.

La tercera dimensión es la “Extroversión”, es una condición usual en individuos de mente abierta cuando se interrelacionan con los demás al encontrarse gustosos y realizarlo naturalmente. Asimismo, es capaz de cumplir con sus objetivos utilizando propios recursos. Su característica de extroversión es muy sustancial para influir, hacer amigos y participar en actividades grupales; acciones que facilitan la comunicación con los demás para un buen ambiente laboral. La cuarta dimensión “Afabilidad”, considerada como la apertura para apoyar y ser solidario con sus pares sin esperar alguna recompensa; este tipo de personas son pacientes y tolerantes ante situaciones extremas, son perceptivos, agradables y conceden el perdón. Además, al existir buena comunicación entre los individuos, se asociarán recíprocamente sus motivaciones y emociones para debilitar la problemática que puedan surgir en la organización.

Por último y como quinta dimensión se encuentra la “Estabilidad emocional”, en la cual, para mantener equilibrado el control y las emociones, se enlazan las fuerzas propias del ambiente en el cual se desempeñan, así como también el acopio de las obstinaciones e inestabilidad emocional producto de los cambios de humor por acontecimientos negativos. Esta es un rasgo de personalidad que lo mantiene en calma, determinando la forma en que enfrenta y afronta las situaciones sin hacerse problemas, lo cual promueve satisfacción y equilibrio de las complicadas que se generan durante el trabajo y vida personal. La persona estable tiene como características que son tranquilas, sosegadas, calmadas, pacientes, se relacionan fácilmente, no pierden los papeles ni son nerviosos; son moderados.

Ahora se pone de conocimiento la teoría que comprende la variable resolución de conflictos; de acuerdo a Abarca et al. (2020) es la forma como dos o más organizaciones o personas logran una pacífica solución a las discrepancias que se enfrentan; los desacuerdos tienden a ser políticos, emocionales, financieros o en conjunto. Según Alvitez (2022) los conflictos son incitados por los desacuerdos en el contexto de la vida diaria, comúnmente hay más involucrados, por tal razón es trascendente la escucha activa, el entendimiento, comprensión e interpretación

de los sentimientos que emiten las partes comprometidas para conocer el desacuerdo; con ello se hace más fácil discutir y debatir el problema para llegar a un acuerdo que sea beneficioso para todos.

De igual manera Sureda et al. (2019) señalaron que el conflicto es cotidiano y sinónimo de adversidad; se le considera también un contexto moral de desafortunadas situaciones para las personas comprometidas en este; siendo necesario contar con habilidades para resolver los problemas que ocurren en las organizaciones, con ello se podrá mejorar la convivencia entre los individuos y los conflictos que se avecinen. Investigadores como Daggubati & Mahesh (2016) explican que el conflicto surge naturalmente como resultado del trabajo en equipo al desarrollar una tarea por el compromiso requerido; colectivamente los empleados tienen diferencias en su pensamiento, perspectivas, experiencia, lo que en el corto plazo acarrearía futuros conflictos organizacionales y entre los colaboradores.

En base a Paradinas (2020) argumenta que es necesario el conflicto para lograr superioridad en la profesión sobre sus pares; por lo tanto, una mínima cantidad de conflicto sería de gran beneficio; asimismo, los trabajadores comprenden profundamente los medios y formas de cómo resolver los conflictos al utilizar sus habilidades, en especial de género al utilizar factores que resuelven situaciones diversas. Adicionalmente, expone que existen diferentes formas de resolver los conflictos entre individuos del mismo y diferente sexo mediante habilidades como las blandas, lo cual generaría oportunidades de cambio en cuanto a mejorar y lidiar conflictos personales. También muestra que las causas que promueven los conflictos son los egos y malentendidos en una organización.

A continuación, se describe las dimensiones; de acuerdo a Robbins & Judge (2019) la primera dimensión es la Negociación, esta es una manera de resolución de conflictos y la que más debe predominar en la cual las partes en disputa o controversia buscan llegar a una armoniosa decisión y arreglo en asuntos de mutuo interés, solucionando los desacuerdos que se manifestaron y que originaron el problema. Este es un proceso de comunicación entre las partes interesadas de la organización en la cual la discusión y debate alturado llega a buenos términos por medio del diálogo recíproco y abierto, contando con predisposición.

La segunda dimensión que señalan es la Mediación, los autores indican que

en este caso intervienen una parte neutral para la resolución del conflicto; también manifiestan que considerable se acude a mediadores con conocimiento en negociación laboral y en demandas civiles. Este es un proceso por voluntad propia, participativa, flexible y pacífica para resolver el conflicto, donde las dos partes que se encuentran enfrentadas voluntariamente recurre a un tercero que deberá ser imparcial con la finalidad de llegar a acuerdos satisfactorios. Si es posible como lo señalan los resultados aplicar la mediación en cualquier conflicto como para controversias laborales, familia, empresarial, escolar, sanitario, civil, etc. Los principios que enmarca la mediación son la voluntariedad, neutralidad, imparcialidad, buena fe, confidencialidad e igualdad de las partes.

Como tercera dimensión es la Conciliación, en el cual interviene un tercero de confianza para establecer relaciones de comunicación informal entre las partes comprometidas en el caso o conflicto; esta es la razón porque el regente o tercero que participará debe regocijarse de la confianza de ambos, pues dependerá de ello que lleve el proceso a buenos términos para la conciliación. El acto de conciliar envuelve una necesaria persuasión del tercero o quien se le denomine conciliador, esta persona debe manejar los procesos e instrumentos inmersos en las normas de convivencia del ambiente laboral. Esta es utilizada como elemento electivo al encontrarse dos partes en una disyuntiva, por tal razón acuden a un tercero que les ayude a la resolución el cual deberá ser imparcial en sus decisiones.

Por último y cuarta dimensión es el Arbitraje; similar que la anterior se encuentra inmersa un tercero con autoridad y ventaja para determinar un arreglo entre los involucrados; este proceso se desarrolla a voluntad propia u obligatoria donde una persona con conocimiento del tema ayudará a resolver el conflicto. El arbitraje puede ser definido como un método alternativo que soluciona las controversias por la cual los involucrados mediante un acuerdo, someten sus diferencias y es un tercero quien de forma imparcial decide, teniendo como principios la independencia, transparencia, contradicción, eficacia, respeto por las normas, representación y libertad.

### III. METODOLOGÍA

A continuación, se presenta el proceso metodológico que siguió la investigación con la finalidad desarrollar favorablemente el trabajo y llegar al óptimo resultado.

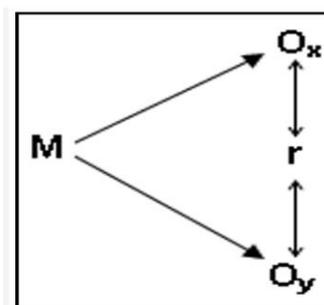
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

En base a la Ley 30806 descrita en el peruano, que modifica ciertos artículos; señalando en base a CONCYTEC (2020) la investigación fue de tipo básica; esta se direcciona a conocer con mayor efectividad los fundamentales elementos del fenómeno y las relaciones entre los entes. Tiene como finalidad la ampliación del conocimiento general y teórico; su propósito radicó en desarrollar nuevo conocimiento, o también realizar modificaciones de la teoría que existe para incrementar el saber. Asimismo, fue cuantitativo ya que se midieron las variables y la relación entre estas.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

De acuerdo a Hernández & Mendoza (2018) se considera el diseño no experimental, al no modificar de forma intencional las variables. Es decir, sin de forma adrede se manipulen las variables independientes para determinar su incidencia sobre otras. La investigación se realizó en la primera y segunda etapa mediante el diseño no experimental, descriptivo y a la vez correlacional transversal, tomando en cuenta a los autores, el uso de este diseño no involucra la manipulación de las variables y tampoco que la investigadora intervenga; observándose como se dan los hechos; asimismo, fue correlacional al considerar como objetivo la asociación entre variables, y en la línea de tiempo de corte transversal porque los datos se tomaron en una sola oportunidad de quienes se encontraron participando en la encuesta.



## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Variable independiente: habilidades blandas:**

**Definición conceptual:** son el conjunto de habilidades socioafectivas requeridas para interactuar con los demás las cuales permite enfrentar las situaciones y exigencias desafiantes del día, es decir, permiten al individuo tomar decisiones, identificar emociones, resolver problemas, comunicarse de forma efectiva, tener pensamiento crítico y creativo, así como desarrollar relaciones favorables en lo emocional y físico (Guerra, 2019).

**Definición operacional:** variable cuantitativa al ser medible mediante los valores seleccionados por parte de los participantes en cada una de sus respuestas; estos van en ascenso del uno al cinco de acuerdo a la percepción que interprete cada uno de ellos. Los resultados permitirán obtener el nivel de la variable para su interpretación, conclusión y sugerencia.

### **Variable dependiente: resolución de conflictos**

**Definición conceptual:** es la forma como dos o más organizaciones o personas logran una pacífica solución a las discrepancias que se enfrentan; los desacuerdos tienden a ser políticos, emocionales, financieros o en conjunto (Abarca et al., 2020).

**Definición operacional:** variable cuantitativa por ser objeto medible también mediante los valores seleccionados por parte de los participantes en cada una de sus respuestas; estos como en la anterior van en ascenso del uno al cinco de acuerdo a la percepción que interprete cada uno de ellos. Los resultados permitirán obtener el nivel de la variable para su interpretación, conclusión y sugerencia.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

En base a Hernández & Mendoza (2018) la población es considerada como la totalidad de las personas que tienen en común semejanzas las cuales son un insumo adecuado para la investigación. La población se encontró conformada por los 40 trabajadores que laboran en el centro de salud en estudio.

**Criterios de inclusión:** todos los trabajadores sin distinción de puesto o

cargo que laboren en el centro de salud.

**Criterios de exclusión:** trabajadores encontrados con algún tipo de licencia, no encontrándose presentes al desarrollar los cuestionarios.

### **3.3.2. Muestreo**

En palabras de Hernández & Mendoza (2018) estas muestras son utilizadas por ser accesibles de reclusión y porque en el desarrollo de la metodología no se ha seleccionado una muestra representativa de la población. Se tomó en cuenta el muestreo no probabilístico por conveniencia por acceder a toda la población.

### **3.3.3. Unidad de análisis**

Para Hernández & Mendoza (2018) son los individuos a medir durante el proceso de investigación. Para el presente caso fueron cada uno de los trabajadores que participaron en la investigación.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

La técnica fue la encuesta; de acuerdo a Hernández & Mendoza (2018) es un proceso de investigación con enfoque cuantitativo con el cual recopila información un investigador a través de un instrumento diseñado previamente de forma escrita para pronosticar, describir, explicar y explorar las características del fenómeno o variable. Se han considerado dos cuestionarios como instrumentos que fueron válidos y confiables; en base a las palabras de los autores Hernández & Mendoza (2018) estos cuestionarios recaban información a través de un grupo de interrogantes con valores en las respuestas propuestos con anterioridad o por el investigador, siendo estas desarrolladas por las unidades de análisis, en este caso por el personal de salud.

El primer cuestionario para el desarrollo de las habilidades blandas se tomó en cuenta las dimensiones formuladas por Ortega (2016) y citadas en la investigación de Salcedo (2023); este instrumento contuvo cuatro dimensiones, 12 indicadores y 18 interrogantes en escala ordinal; siendo validados por dos magister y un doctor; asimismo, mediante el Alfa de Cronbach se obtuvo 0,887, lo que correspondió señalarlo como fiable. El segundo cuestionario para el desarrollo de la resolución de conflictos se tomó en consideración las dimensiones presentadas por Robbins & Judge (2019) y citadas de igual manera en la investigación de

Salcedo (2023) este instrumento en su estructura presentó cuatro dimensiones, 11 indicadores y 15 interrogantes en escala ordinal, siendo también validados por los mismos profesionales y fiable por presentar un Alfa de Cronbach de 0,859. (VER ANEXO II)

### **3.5. Procedimientos**

Para desarrollar el trabajo se solicitó el permiso al jefe del establecimiento, quien ante la solicitud accedió al pedido. Se procedió a observar la realidad del centro de salud en el cual se realizó la investigación. Identificada la problemática sobre las variables, se procedió a la revisión teórica de las variables para contar con un conocimiento mayor y plantear el problema central. Para el desarrollo del informe final, se procedió a encuestar a los trabajadores durante 15 días en los turnos de mañana y tarde hasta completar el número asignado; la duración aproximada del llenado del cuestionario por los participantes fue de 10 minutos cada uno. Obtenidos los datos, se procedió a su ejecución contando con asesoría estadística con el propósito de lograr los objetivos propuestos previamente.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos obtenidos producto de las respuestas que otorgaron los colaboradores se trasladaron al Excel y al programa SPSS 26, el cual mediante la estadística descriptiva se obtuvieron tablas que fueron analizadas e interpretadas las variables y dimensiones que las comprendían. Para determinar el coeficiente de correlación por tener el alcance correlacional la investigación, se desarrolló la prueba de normalidad con Shapiro-Wilk por tener 40 elementos la población; tras la regla de decisión, se conoció con certeza que el coeficiente de correlación de Spearman fue utilizado para contrastar la hipótesis de investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los principios en la cual se enmarca una investigación son planteados por Inguillay et al. (2019) quienes en sus aportes plantean en primer lugar la Justicia, esta consiste en otorgar por igual a cada individuo lo que le corresponde; busca la equidad entre las personas para que no surjan discrepancias en una sociedad; la igualdad requerida se sustentan en normas que prohíben o permiten que las organizaciones o personas actúen de una manera; por lo tanto, cada elemento o

participante de la investigación tiene los mismos derechos que los demás. Otro es la Tolerancia, involucra el respeto por las convicciones e ideas de otros para que se desarrollen en un determinado espacio; significa respetar las ideas, prácticas y creencias de los demás cuando estas sean desiguales a las propias; asimismo, es la aceptación, reconocimiento, pluralismo de culturas, manera de expresarse, derechos humanos, género, comportamiento, situación y valores de las personas.

Así también la Solidaridad, la cual es considerada el vínculo con otros individuos; expresa en forma sumaria la exigencia por conocer los vínculos que promueven la unión entre las personas y grupos sociales; es un espacio que se les ofrece a los humanos para el crecimiento compartido. Además, se encuentra la Libertad, este es un derecho innato y universal de toda persona, es la capacidad que tienen las personas para tomar sus propias decisiones y actuar voluntariamente de acuerdo a sus principios y respeto a los derechos de otros. Por último, la Responsabilidad, planteada como las consecuencias que se asumen por una acción negativa o positiva; revela el carácter ético de cada persona; considerada también una condición voluntaria que promueve a obtener más respeto, cordialidad y transparencia de los demás, otorgando beneficios a las necesidades de otros.

#### IV. RESULTADOS

Se presentan a continuación los resultados correspondientes a las dimensiones de las variables habilidades blandas y resolución de conflictos, las cuales permitieron posteriormente discutir los resultados:

**Tabla 1**

*Caracterización del nivel de habilidades blandas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	10,0	10,0	10,0
	Altas	23	57,5	57,5	67,5
	Muy altas	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de salud.

Se pudo visualizar mediante la tabla estadística al analizar en conjunto las dimensiones de la variable, que el personal del centro médico en una mayor proporción 57.50%, sostiene que son altas las habilidades blandas que ostentan; sin embargo, el menor número de colaboradores 10.00% señalan que es regular las habilidades blandas con las que cuentan.

**Tabla 2***Análisis del nivel de resolución de conflictos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	5,0	5,0	5,0
	Regular	4	10,0	10,0	15,0
	Alta	21	52,5	52,5	67,5
	Muy alta	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de salud.

Se pudo visualizar mediante la figura estadística al analizar en conjunto las dimensiones de la variable, que el personal del centro médico en una mayor proporción 52.50% sostienen que es alta la resolución de conflictos; por lo contrario, el menor número de colaboradores 5.00% señalan que es baja la resolución de conflictos en el centro de salud Jaén.

**Tabla 3***Relación entre las habilidades blandas y resolución de conflictos*

			Habilidades blandas	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	1,000	,966**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	,966**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

La hipótesis alterna (H1): si existe relación entre las variables e Hipótesis nula (Ho): no existe relación entre las variables.

De acuerdo a la regla de decisión, la significancia bilateral fue de 0.000, encontrándose por debajo de 0.05; determinando que sí existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos post COVID 19 en un centro de salud de Jaén. Se observó también que entre ambas variables existe correlación positiva muy fuerte 0.966.

**Tabla 4***Relación entre apertura a nuevas experiencias y resolución de conflictos*

			Apertura a nuevas experiencias	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Apertura a nuevas experiencias	Coeficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis alterna (H1): si existe relación e hipótesis nula (Ho): no existe relación entre la dimensión y la variable.

De acuerdo a la regla de decisión, la significancia bilateral fue de 0.000, encontrándose por debajo de 0.05; determinando que sí existe relación entre la apertura a nuevas experiencias y la resolución de conflictos post COVID 19. Se observó también que entre ambas variables existe correlación positiva considerable 0.889.

**Tabla 5***Relación entre la responsabilidad y resolución de conflictos*

			Responsabilidad	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,951**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	,951**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis alterna (H1) si existe relación y la hipótesis nula (Ho) no existe relación entre la dimensión y la variable

De acuerdo a la regla de decisión, la significancia bilateral fue de 0.000, encontrándose por debajo de 0.05; determinando relación entre la responsabilidad y la resolución de conflictos post COVID 19. Se observó también que entre ambas variables existe correlación positiva muy fuerte 0.951.

**Tabla 6***Relación entre la extroversión y resolución de conflictos*

			Extroversión	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Extroversión	Coeficiente de correlación	1,000	,920**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	,920**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis alterna (H1) si existe relación y la Hipótesis nula (Ho) no existe relación entre la dimensión y la variable.

De acuerdo a la regla de decisión, la significancia bilateral fue de 0.000, encontrándose por debajo de 0.05; determinando relación entre la extroversión y la resolución de conflictos post COVID 19. Se observó también que entre ambas variables existe correlación positiva muy fuerte 0.920.

**Tabla 7***Relación entre la afabilidad y resolución de conflictos*

			Afabilidad	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Afabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,950**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	,950**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis alterna (H1) si existe relación y la hipótesis nula (Ho) no existe relación entre la dimensión y la variable.

De acuerdo a la regla de decisión, la significancia bilateral fue de 0.000, encontrándose por debajo de 0.05; determinando relación entre la afabilidad y la resolución de conflictos post COVID 19. Se observó también que entre ambas variables existe correlación positiva muy fuerte 0.950.

**Tabla 8***Relación entre la estabilidad emocional y resolución de conflictos*

			Estabilidad emocional	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Estabilidad emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis alterna (H1) si existe relación y la Hipótesis nula (Ho) no existe relación entre la dimensión y la variable.

De acuerdo a la regla de decisión, la significancia bilateral fue de 0.000, estando por debajo de 0.05; determinando relación entre la apertura la estabilidad emocional y la resolución de conflictos post COVID 19. Se observó también que entre ambas variables existe correlación positiva considerable 0.849.

## V. DISCUSIÓN

Se procedió a desarrollar la discusión de los resultados de la investigación haciendo mención que se ha seguido un proceso concatenado que ha permitido satisfactoriamente lograr los objetivos. Para una mayor amplitud y profundidad se pasó a discutir el primer objetivo específico referente a las habilidades blandas por dimensiones; en cuanto a la apertura de nuevas experiencias, la mayoría de colaboradores del centro de salud (55. %) opinan que casi siempre las asumen al ser accesibles a otras opiniones, les agrada aprender de sus compañeros y buscan lograr las metas que se han propuesto; hechos que también lo refiere Cárdenas (2019) al ser necesarias las relaciones y aceptación de comentarios de otros. Asimismo, se confirma a Ortega (2016) quien sostiene que se adquiere nuevos conocimientos por las experiencias para beneficio propio y de la organización.

La mayor cantidad de colaboradores (60%), casi siempre muestran responsabilidad en su desempeño con esta dimensión, correspondiente a que el personal es responsable con sus actividades para lograr sus objetivos, enfrentándose a adversidades que puedan retrasar o afectar el trabajo; asimismo, por sentir alegría por los logros de otros; situación que sostiene lo aportado por Ortega (2016) y Pérez et al. (2020) al afirmar que los colaboradores tienen siempre como política la responsabilidad en el desarrollo de sus funciones, siendo perseverantes si se suscitase algún evento negativo en la organización en cualquier parte del proceso; estas peculiaridades resultan comúnmente exitosas en la vida personal y profesional al ser consecuentes y persistentes con las metas y su desempeño al realizarlas; por lo tanto, todo personal debe asumir responsablemente las tareas encomendadas.

Concerniente a la dimensión extroversión, el mayor número de trabajadores (50%), manifiestan que siempre son extrovertidos, correspondiendo el nivel favorable a que el personal es entusiasta y amable, disponen de energía al realizar sus funciones, así como ponen en práctica sus habilidades y conocimientos; escenario que afirma Ortega (2016) al ser capaces los colaboradores de cumplir con sus objetivos utilizando propios recursos, presentando esta dimensión como característica el de influir, hacer amigos y participar en actividades grupales, acciones que facilitan la comunicación con los demás para un buen ambiente

laboral; sin embargo, difiere de la investigación de Pérez & Soto (2021) al sostener que en ocasiones el personal se encuentra a la defensiva y con actitudes desfavorables lo cual impide la comunicación eficaz, esto a su vez sería un desfase para lograr los objetivos propuestos por la organización.

Concerniente a la dimensión afabilidad, el mayor número de participantes (52.50%), casi siempre se encuentran de acuerdo con esta dimensión, al encontrarse que el personal coopera para que se logren los objetivos, son tolerantes ante las opiniones de otros y son desinteresados si han otorgado algún apoyo a sus compañeros de trabajo; aunque en ocasiones desean que predominen sus ideas ante los demás; contrastándose a lo señalado por Ortega (2016) al opinar la importancia de llegar a consensos al transmitir las ideas para la mejora continua; pues en palabras de Pérez et al. (2020) todos los involucrados requieren del apoyo constante y desinteresado de sus compañeros de trabajo durante el desarrollo de sus tareas, así como también, la necesidad de que los trabajadores aporten ideas y soluciones que conlleven a erradicar las dificultades que se presentan diariamente en una institución lo cual causa malestar en todos.

En la dimensión estabilidad emocional, el mayor porcentaje de colaboradores (65%), casi siempre son estables emocionalmente, ya que el personal se autocontrola ante adversidades, se sienten confiados al realizar sus actividades y ante situaciones no planificadas no son impulsivos en sus reacciones; solo en ocasiones no se sienten confiados de realizar algunas actividades que les encomienda la jefatura; situación desigual a Ortega (2016) y Pérez & Soto (2021) los cuales en sus palabras señalan que los colaboradores al realizar sus actividades en base a los conocimientos, habilidades y estabilidad emocional con los que cuentan, deben demostrar confianza al realizarlas; asimismo, promueven que toda persona al desarrollar sus tareas en cualquier organización, deben mantener el autocontrol de sus emociones e impulsos, evitando de esta manera el resquebrajamiento de las relaciones laborales en la institución.

Para lograr el primero objetivo específico de la investigación se analizó conjuntamente las dimensiones, obteniéndose como resultado que el nivel de habilidades blandas es alto (57.50%), cifra favorable y similar a Salcedo (2023) pero contraria a las investigaciones de Morocho (2023) Díaz (2022) Pumachagua (2022)

y Salcedo (2023) al tener resultados regulares en los niveles de la variable. La diferencia versa en que existen ocasiones en que no acatan las opiniones de otros para que predominen las de ellos; asimismo, cuando se han presentado obstáculos en el logro de sus objetivos, han pensado en dejar lo encomendado para su tranquilidad; como también han existido y presentado escenarios desfavorables con los compañeros de trabajo por malos entendidos y problemas que han conllevado a sanciones, aunándose las discusiones que han presentado con los pacientes y familiares al momento de la atención.

Los resultados de la variable permitió corroborar lo aportado por la World Health Organization citado por Guerra (2019) al referir que son el conjunto de habilidades socioafectivas requeridas para interactuar con los demás las cuales permite enfrentar las situaciones y exigencias desafiantes del día, es decir, permiten al individuo tomar decisiones, identificar emociones, resolver problemas, comunicarse de forma efectiva, tener pensamiento crítico y creativo, así como desarrollar relaciones favorables en lo emocional y físico. Así también, se afirma el aporte de Kovacs & Vamosi (2022), Lyu & Liu (2021) y Chaibate et al. (2020) al relatar que las organizaciones requieren de personal con características de manejo del tiempo, buena actitud, habilidades comunicacionales, pensamiento crítico, manejo del tiempo, entre otras, encontrándose todas ellas en las habilidades blandas y no solo en contar con los aspectos cognitivos.

La misma metodología se utilizó para discutir el segundo objetivo específico relacionado a la resolución de conflictos, encontrando que en el centro de salud sostienen que casi siempre (55%) optan por la negociación ante un conflicto, ya que el personal muestra disponibilidad para solucionar algún conflicto, comunicándose de forma voluntaria con los involucrados para llegar a un buen acuerdo; diferente en parte a Arévalo (2021) al mantener el conflicto mientras que alguno de ellos de la iniciativa para solucionarlo. Lo acontecido permitió afirmar a Robbins & Judge (2019) al manifestar que este es un proceso de comunicación entre las partes interesadas de la organización en la cual la discusión y el debate alturado que se ejerce entre ellos con educación y sobriedad llega a buenos términos por medio del diálogo recíproco y abierto, contando en todo momento con predisposición de las partes para llegar a una adecuada solución.

En el centro de salud la mayor parte de colaboradores (52.50%), sostienen que casi siempre optan por la dimensión mediación ante un conflicto, favorable situación porque el personal es imparcial en las decisiones que toman, promueven que los implicados reconozcan su injerencia en el problema y que resuelvan sus conflictos; resultado que difiere en parte al de Pumachagua (2022) pues en ocasiones los colaboradores perciben parcialidad en las decisiones tomadas para beneficiar a un compañero. Los hechos aseveran lo redactado por Robbins & Judge (2019) al mostrar que es un proceso por voluntad propia, participativa, flexible y pacífica para resolver los conflictos que se presentan, donde las dos partes que se encuentran enfrentadas por algún problema, voluntariamente recurren a un tercero que deberá ser imparcial con la finalidad de llegar a acuerdos satisfactorios en beneficio de la organización y de quienes la componen.

En cuanto a la dimensión conciliación, la mayor parte de colaboradores (50%), sostienen que casi siempre concilian ante un conflicto; el nivel favorable corresponde a que el personal es imparcial en las decisiones que toman, promueven que los implicados reconozcan su injerencia en el problema y resuelven sus conflictos mediante la mediación; contraria situación en parte a lo identificado por Pumachagua (2022) quien evidencia que los colaboradores en más de una oportunidad han preferido hacerse los desentendidos del problema que se suscitaba, tratando de que con el tiempo se resuelva sin la intervención de un tercero. Lo acontecido testifica a Alvitez (2022) así como Robbins & Judge (2019) al señalar que envuelve una necesaria persuasión del tercero, debiendo esta persona manejar los procesos e instrumentos de manera especializada e inmersos en las normas de convivencia del ambiente laboral.

Finalmente, los colaboradores que realizan sus labores en el centro de salud (45%), sostienen que casi siempre prefieren la dimensión arbitraje ante un conflicto; correspondiente este nivel a que el personal refiere que la jefa del establecimiento acepta, se encuentra predispuesta e interviene si existe un problema y escucha atentamente a las partes involucradas; descripción que reconoce lo manifestado por Robbins & Judge (2019) al proponer que el arbitraje es un método alternativo que soluciona las controversias por la cual los involucrados mediante un acuerdo, someten sus diferencias y es un tercero quien de forma imparcial decide, teniendo

como principios la independencia, transparencia, contradicción, eficacia, respeto por las normas, representación y libertad; este método es el menos usado cuando un conflicto se manifiesta, prefiriendo un alternativo para solucionar el problema.

Las dimensiones al ser analizadas permitió identificar que el personal del centro médico en una mayor proporción (52.50%) sostienen que es alta la resolución de conflictos; resultado que presenta similitud con lo hallado por Salcedo (2023) y De Lorenzo (2021) quien sostiene que la actual realidad social y legal favorece el implementar adecuados métodos de resolución de conflictos ante acontecimientos negativos de los profesionales; asimismo, tras la pandemia COVID 19 y la vuelta de trabajadores y pacientes al servicio presencial, se necesita recuperar la confianza con un buen desempeño hacia los individuos que acuden a los nosocomios solucionado cualquier acontecimiento nocivo que suceda. Por lo contrario, el nivel que se ha obtenido es diferente a lo encontrado por los investigadores Arévalo (2021) Díaz (2022) y Pumachagua (2022) al ser regular la búsqueda para resolver los conflictos que se presentan en sus instituciones.

El desarrollo de la variable permitió revalidar lo descrito por Paradinas (2020) al argumentar que es necesario el conflicto; por lo tanto, una mínima cantidad de conflicto sería de gran beneficio; asimismo, los trabajadores comprenden profundamente los medios y formas de cómo resolverlos al utilizar sus habilidades para resolver situaciones diversas, de igual forma con Abarca et al. (2020) y Alvitez (2022) quienes afirman que los conflictos son incitados por los desacuerdos en el contexto de la vida diaria, comúnmente hay más involucrados, por tal razón es trascendente la escucha activa, el entendimiento, comprensión e interpretación de los sentimientos; aunado lo descrito a Mihaylova (2021) Dolot (2020) y Wobodo et al. (2020) al plantear que los conflictos y su resolución es un tema relevante por la crisis económica, social y sanitaria tras la pandemia, enfrentado las organizaciones desafíos y dificultades, observándose manifestaciones desfavorables entre compañeros de trabajo.

Se alcanzó satisfactoriamente el tercer objetivo específico, identificando que las dimensiones analizadas se relacionan con la resolución de conflictos; este es un aporte importante a la ciencia por no existir investigaciones que hayan relacionado la variable con las dimensiones en el sector salud, datos que servirán

de fuente a la comunidad científica e interesados en el tema. Además, como lo señaló Ortega (2016) las dimensiones del estudio han podido ser medidas conjuntamente con sus indicadores que las componen, identificando las debilidades y fortalezas de cada una de ellas; así como también por su intermedio permitió medir el nivel de la variable para conocer la percepción de los colaboradores, de esta forma les permitirá hacer reflexiones sobre el tema.

Por medio de la contrastación de hipótesis se logró el objetivo general, el cual por la Significancia Bilateral obtenida 0.000, se pudo determinar relación entre las variables post COVID 19; observándose también correlación positiva muy fuerte con la cifra de 0.966. El resultado alcanzado presenta alta similitud con la investigación de Salcedo (2023) desarrollada en una institución de salud de Lima, encontrando igual cifra en la Significancia Bilateral y similar en la correlación; conllevando a afirmar la necesidad sustancial del desarrollo de habilidades blandas en el personal con el propósito de que ante una situación desfavorable que se suscite en la institución, sea solucionada de forma inmediata para beneficio de todos los involucrados como colaboradores y usuarios

Lo encontrado confirma el aporte de Pérez & Soto (2021) quienes imparten que las habilidades blandas se relacionan e impulsan el conocimiento en un contexto de reorientación organizacional y confinamiento para la mejora continua de las instituciones; asimismo, de acuerdo a De Lorenzo (2021) tras la pandemia COVID 19, el ingreso de trabajadores y pacientes al servicio presencial, se necesita recuperar la confianza con un buen desempeño hacia los individuos que acuden a los nosocomios solucionado cualquier acontecimiento nocivo que suceda; por lo tanto, Cárdenas (2019) manifiesta que es sustancial destacar que si estos lazos sociales entre compañeros de trabajo son estables y a la vez duraderos, dan lugar a que incremente la satisfacción de los usuarios y reduzca los conflictos; hechos que beneficiarán a todos los involucrados con una institución.

## VI. CONCLUSIONES

1. Al realizar el análisis y la contrastación de la hipótesis general, se aceptó la hipótesis alterna logrando determinar que las habilidades blandas muestra asociación con la resolución de conflictos post COVID 19 en un centro de salud de Jaén. Se observó también que entre ambas variables existe correlación positiva muy alta 0.966; por lo tanto, a mayores habilidades blandas mayor será la resolución de conflictos.
2. El análisis de las interrogantes y dimensiones que comprende la variable habilidades blandas; se pudo identificar que el personal que labora en el centro médico en una mayor proporción 57.50%, sostiene que son altas las habilidades blandas que ostentan; sin embargo, un menor número de colaboradores 10.00% señalan que es regular el nivel de habilidades blandas con las que cuentan al realizar sus actividades.
3. Las dimensiones en conjunto con las interrogantes de la variable resolución de conflictos, permitió identificar que el personal del centro médico en una mayor proporción 52.50% sostienen que es alta la resolución de conflictos; por lo contrario, el menor número de colaboradores 5.00% señalan que es baja la resolución de conflictos que se presenta en el centro médico objeto de estudio.
4. Se logró las asociaciones entre las dimensiones y la resolución de conflictos; encontrándose fuerza de correlación positiva considerable en la apertura a nuevas experiencias (0.889), correlación positiva muy alta en la responsabilidad (0.951), correlación positiva muy fuerte en la extroversión (0.920), correlación positiva muy fuerte en la afabilidad (0.950), y correlación positiva considerable en la estabilidad emocional. Asimismo, se obtuvo una Significancia Bilateral de 0.000, la cual fue 0.05, cifra menor al margen de error lo que equivalió a señalar que las dimensiones de las habilidades blandas si se relacionaron con la resolución de conflictos.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al jefe de establecimiento y su equipo técnico de gestión que lo acompaña, deberán realizar diversas actividades que contemplen el desarrollo favorable de la primera variable analizada con el propósito de incrementar sus habilidades en el personal; este aumento permitirá a la vez relaciones adecuadas de los colaboradores con los usuarios y compañeros de trabajo.
2. Al jefe de establecimiento y su equipo técnico de gestión, así como los interesados en el tema, sean de organizaciones públicas o privadas, deberán, contar con colaboradores que presenten apertura, comunicación y confianza hacia sus compañeros de trabajo y pacientes que a diario acuden al centro de salud, al conocerse que entre las dimensiones apertura a nuevas experiencias, estabilidad emocional, afabilidad, extroversión y responsabilidad, existe entre estas considerable y alta relación con la resolución de conflictos
3. Al jefe de establecimiento, desarrollar un programa formativo si bien los resultados son favorables en el nivel de las habilidades blandas que presenta el personal, que se enfoque en mejorarlas; asimismo, propiciar una cultura y entorno laboral que favorezcan la ampliación de las Soft skills, entre ellas la comunicación, liderazgo, resolución de conflictos, pensamiento crítico, gestión del tiempo, motivación, flexibilidad, trabajo en equipo e inteligencia emocional; ya que al encontrarnos en un mundo laboral cada vez más cambiante y dinámico, no solo es sustancial poseer un título técnico o universitario que garantice en los colaboradores un buen desempeño.
4. Al jefe de establecimiento, brindar equidad ante las solicitudes del personal; promover eficaz comunicación interna fijando claramente las tareas de cada uno; se conozca y acepten los objetivos; y ante un desfavorable suceso se solucione inmediatamente el problema. Si bien la resolución de conflictos en el personal es alta, es importante señalar que ninguna organización está exenta de conflictos laborales, pues al estar conformadas por personas con opiniones e inquietudes diferentes, suelen suscitarse problemas vinculados a las labores, se solucione inmediatamente el problema.

## REFERENCIAS

- Abarca, Y., Espinoza, T., Llerenan, S., y Berrios, N. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478. <https://dx.doi.org/eglobal.19.1.364491>
- Alvitez, C. (25 marzo 2022). "Resolución de conflictos: ¿Cómo emplearla para resolver disputas en el trabajo?" <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/resolucion-de-conflictos-como-emplearla-para-resolver-disputas-en-el-trabajo>
- Arévalo, R. (2021). *Inteligencia emocional y resolución de conflictos del personal de enfermería Residencia Geriátrica Mixta Señor De La Divina Misericordia, 2020*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional del Callao]. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/6070>
- CONYTEC (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. [https://www.untels.edu.pe/documentos/2020\\_09/2020.09.22\\_formuacionproyectos.pdf](https://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacionproyectos.pdf)
- Canossa, H. (2019). ART Habilidades blandas en el estudiantado universitario y la empleabilidad en Costa Rica. *Revista Académica Arjé*, 2(2), 5-13. <https://revistas.utn.ac.cr/index.php/arje/article/view/205>
- Cárdenas, J. (2019). *Relación de las habilidades blandas con el clima laboral, la rotación de personal y la productividad en la última década*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta Y A Distancia UNAD]. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/28053/7187385.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castaño, Y., Forero, L., y Aguirre, B. (2022). Industria 4.0. De gerentes a líderes. Una revisión de la literatura sobre las habilidades blandas. *Revista CIES* 12(3), 109-123. <http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/376/481>
- Chaibate, H., Hadek, A., Ajana, S., Bakkali, S., & Faraj, K. (2020). A Comparative Study of the Engineering Soft Skills Required by Moroccan Job Market. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 142-152.

<https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p142>

CONCYTEC (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica* - reglamento RENACYT.

[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M., y Quevedo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento*, 45(5), 41-63.  
<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1399/2557>

Daggubati Vasanth, C. & Mahesh, P. (2016). The importance of soft-skills training for MBA. *Management & Technology*. 4(11), 6-14.  
[https://www.researchgate.net/publication/296704935\\_the\\_importance\\_of\\_soft-skills\\_training\\_for\\_mba\\_students\\_and\\_managers](https://www.researchgate.net/publication/296704935_the_importance_of_soft-skills_training_for_mba_students_and_managers).

De Lorenzo, O. (2021). Seguridad del paciente y métodos adecuados de solución de conflictos (MASC) en responsabilidad profesional sanitaria. *Derecho y Salud*, 31(1), 131-139.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8376378>

Díaz, C. (2022). *Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los enfermeros de centro quirúrgico de un hospital nacional, Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/96083>

Dolot, A. (2020). The influence of COVID-19 pandemic on the remote work - an employee perspective. *E-Mentor*, 1(83), 35-43.  
<https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/en/covidwho-663428>

Espinoza, M., y Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. *Revista Espacios*, 41(23), 109-120.  
<http://www.ifac.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf>

- Gómez, M. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. *DIVULGARE Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan*, 6(11). <https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>
- González, M., Enciso, B., Arciniegas, L., Tovar, P., Bonza, P., y Arévalo, L. (2021). Importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones. *Encuentros Con Semilleros*, 2(2), 1-10. <https://doi.org/10.15765/es.v2i2.2646>
- Guerra, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, 23: 1-11. <https://www.scielo.br/j/pee/a/YyZgKBY9JLVXnCDKMNc7nqc/?format=pdf&lang=es>
- Hernández, S., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill Education.
- Inguillay, L., Tercero, S., y López, J. (2019). Ética en la investigación científica. *Imaginario Social*, 3(1), 42-51. <http://revista-imaginariosocial.com/index.php/es/index>
- Jaime, L., Reyes, L., y Paredes, A. (2022). Normativa colombiana sobre contratación de personal: enfoque al trabajo digno (decente) y habilidades blandas. *Derecho y Realidad*, 20(40), 143-164. <https://doi.org/10.19053/16923936.v18.n40.2022.15415>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., y Medina, J. (2018). Human resources and business management at Ingelectros Peru S. A. in Los Olivos-Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(83), <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85070446559&partnerID=40&md5=8c678c845a3764455e9afd908a67ee4f>
- Khetrupal, S. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on health system & Sustainable Development Goal 3. *Indian J Med Res*. 151(5):395–99. [https://doi.org/10.4103/ijmr.IJMR\\_1920\\_20](https://doi.org/10.4103/ijmr.IJMR_1920_20).
- Kiers, J., Seinhorst, J., Zwanenburg, M., & Stek, K. (2022). Which Strategies and Corresponding Competences Are Needed to Improve Supply Chain

- Resilience: A COVID-19 Based Review. *Logistics*, 6(12), 1-17. <https://doi.org/10.3390/logistics6010012>
- Kovacs, I., & Vamosi, K. (2022). Digital marketing employability skills in job advertisements – must-have soft skills for entry level workers: A content analysis. *Economics and Sociology*, 15(1), 178-192. [https://www.economics-sociology.eu/files/11S\\_1137\\_Kovacs,%20Vamosi%20Zarandne.pdf](https://www.economics-sociology.eu/files/11S_1137_Kovacs,%20Vamosi%20Zarandne.pdf)
- Lee, H., Zhang, X., Sung, Y., Lee, S., & Kim, J. (2022). Symmetry, inclusion and workplace conflicts: conflict management effects of two leadership strategies on employee advocacy and departure. *Journal of Communication Management*, 26(3), 349-370. <https://doi.org/10.1108/JCOM-01-2022-0011>
- Lozano, M., Lozano, E., y Ortega, M. (2022). Habilidades blandas una clave para brindar educación de calidad: revisión teórica. *Conrado*, 18(87), 412-420. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442022000400412&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442022000400412&lng=es&tlng=es).
- Lyu, W., & Liu, J. (2021). Soft skills, hard skills: What matters most? Evidence from job postings. *Applied Energy*, 300, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2021.117307>
- Medina, A., y Pacahuala, E. (2021). Las habilidades blandas en las consultas telemáticas de ortopedia y traumatología durante la pandemia COVID-19, *Revista Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología*, 1 <https://doi.org/10.1016/j.recot.2021.03.003>
- Manpower Group. (2018). *Solucionar la Escasez de Talento Crear, Atraer, Compartir y Transformar. Escasez de Talento*. [https://www.orgdch.org/wp-content/uploads/2018/08/Contenido-t%C3%A9cnico-Manpower-Escasez\\_de\\_Talento-1.pdf](https://www.orgdch.org/wp-content/uploads/2018/08/Contenido-t%C3%A9cnico-Manpower-Escasez_de_Talento-1.pdf)
- Mihaylova, I. (2021). The impact of the covid-19 pandemic on the incidence of conflicts in organizations: an employee perspective. *Knowledge - International Journal*, 48(1), 165–171. Retrieved from <http://ikm.mk/ojs/index.php/kij/article/view/4697>
- Morocho, A. (2023). *Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022*. [Tesis de

- maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/110940>
- OIT. (2017). *Desafíos de la productividad y el mundo laboral*.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_549576.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_549576.pdf)
- Ortega, T. (2016). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas*. Washington, DC: Diálogo Interamericano. <https://docplayer.es/51768438-Desenredando-la-conversacion-sobre-habilidades-blandas.html>
- Palacios, K., Zavaleta, J., Fuster, D., y Rengifo, y Lozano, R. (2022). Habilidades interpersonales y engagement laboral del personal policial y militar administrativo en Perú. *Revista de Ciencias Sociales* 28(5), 301-310. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28071845025>
- Paradinas, M. (2020). Importancia de la comunicación interna en la gestión del conflicto empresa y mujer. *ADRResearch: Revista Internacional de Investigación en Comunicación*. 22(22), 214-227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7302731>
- Pérez, E., y Soto, M. (2021). Habilidades blandas como herramienta competitiva de la gestión inteligente en tiempos de COVID-19. Caso de estudio. *Plus Economía*, 9(2), 30-42. <https://revistas.unachi.ac.pa/index.php/pluseconomia/article/view/500>
- Pérez, L., Villa, C., y Montenegro, M. (2020). Identificación de habilidades blandas en directivos Pymes de Barranquilla. *Dictamen Libre*, 26, 153-168. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.26.6193>
- Pumachagua, C. (2022). *Habilidades gerenciales y resolución de conflictos en la Unidad de Cuidados Intensivos General en un Hospital de Lima nivel III - I, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96765>
- Ramírez, M., y Manjarrez, N. (2022). Habilidades blandas y habilidades duras, clave para la formación profesional integral. *Ciencias Sociales y Económicas*, 6(2), 27–37. <https://doi.org/10.18779/csye.v6i2.590>

- Robbins, S., y Judge, T. (2019). *Comportamiento organizacional*. (18ª ed.). Pearson.
- Rocha, P., & Correa, H. (2020). Addressing interpersonal conflict among healthcare workers during the coronavirus pandemic. *Brazilian Journal of Psychiatry*, 42(5), 572-573. <http://dx.doi.org/10.1590/1516-4446-2020-1109>
- Rodríguez, E. (2023). *Habilidades blandas en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108528>
- Salcedo, J (2023). *Habilidades blandas y la resolución de conflictos en los trabajadores en una institución de salud, Lima-2022*. [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111163>
- Sureda, E., Mancho, J., & Sesé, A. (2019). Psychosocial risk factors, organizational conflict and job satisfaction in Health professionals: a SEM model. *Anales de Psicología*, 35(1), 106-115. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.35.1.297711>
- Tehrani, H., & Yamini, S. (2020). Personality traits and conflict resolution styles: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 157. 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109794>
- Teguh, W., Alfi. B., Arna. A., Mohd, A., Rifa, J., Muhamas, R., Abdul, K., Agus, P., & Akhmad, M. (2020). Effect of Hard Skills, Soft Skills, Organizational Learning and Innovation Capability on Islamic University Lecturers' Performance. *Sys Rev Pharm* 2020;11(7):556-569. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3986845](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3986845)
- Troneci, L.C., Shabsigh, R. (2022). Soft Skills, Emotional and Social Intelligence, and Resilience. In: Shabsigh, R. (eds) *Health Crisis Management in Acute Care Hospitals*. Springer, Cham, 301-313. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-95806-0\\_19](https://doi.org/10.1007/978-3-030-95806-0_19)
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., y Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Editorial Gente Nueva. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Wobodo, Ch., Orianzi, R., & Oko-Jaja, B. (2020). Conflict and Crisis Management:

A Theoretical Comparison. *European Journal of Business and Management*,  
12(2), 16-22. <https://acortar.link/JDgMeK>

## ANEXO I: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
<b>Habilidades blandas</b>	Son el conjunto de habilidades socioafectivas requeridas para interactuar con los demás las cuales permite enfrentar las situaciones y exigencias desafiantes del día, es decir, permiten al individuo tomar decisiones, identificar emociones, resolver problemas, comunicarse de forma efectiva, tener pensamiento crítico y creativo, así como desarrollar relaciones favorables en lo emocional y físico (Guerra, 2019).	Variable cuantitativa al ser medible mediante los valores seleccionados por parte de los participantes en cada una de sus respuestas; estos van en ascenso del 1 al 5 de acuerdo a la percepción que interprete cada uno de ellos. Los resultados permitirán obtener el nivel de la variable para su interpretación, conclusión y sugerencia.	Apertura a nuevas experiencias	Experiencia hacia tareas nuevas	Ordinal
				Intereses y capacidades	
				Perseverancia	
			Responsabilidad	Ética	
				Intereses por otros	
			Extroversión	Extroversión	
				Confianza	
				Comprensión	
			Afabilidad	Cooperación	
				Tolerancia	
	Consistencia				
	Estabilidad emocional	Ausencia de cambios			

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
<b>Resolución de conflictos</b>	Es la forma como dos o más organizaciones o personas logran una pacífica solución a las discrepancias que se enfrentan; los desacuerdos tienden a ser políticos, emocionales, financieros o en conjunto (Abarca et al., 202AN0),	Variable cuantitativa por ser objeto medible también mediante los valores seleccionados por parte de los participantes en cada una de sus respuestas; estos como en la anterior van en ascenso del 1 al 5 de acuerdo a la percepción que interprete cada uno de ellos. Los resultados permitirán obtener el nivel de la variable para su interpretación, conclusión y sugerencia.	Negociación	Comunicación	Ordinal
				Capacidad para comunicarse	
				Eficiencia en el acuerdo	
			Mediación	Orientación a las soluciones	
				Resolución de las partes	
				Predisposición	
			Conciliación	Técnicas	
				Eficacia en el acuerdo	
				Agentes externos	
			Arbitraje	Voluntad	
Sentencia					



N°	PREGUNTAS	<u>Siempre</u>	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	<b>Apertura de nuevas experiencias</b>					
1	Posee la capacidad de ser una persona accesible cuando hay nuevas opiniones de otras áreas del centro médico a su persona.					
2	Le importa aprender de los conocimientos que otros compañeros le puedan ofrecer.					
3	Se mantiene firme en una decisión tomada y trabaja de manera constante para conseguir una meta sin llegar a renunciar a pesar de los obstáculos que puedan acontecer.					
	<b>Responsabilidad</b>					
4	Posee la responsabilidad necesaria una vez que se traza un objetivo hasta llegar a cumplirlo.					
5	Cuando se le presentan obstáculos en sus metas, se considera un trabajador perseverante sin perjudicar a sus compañeros					
6	Cuando se trata de lograr un objetivo es capaz de afectar o retrasar un trabajo de su compañero con el fin de conseguir lo deseado.					
7	Se alegra por los logros y reconocimientos de sus compañeros de trabajo.					
	<b>Extroversión</b>					
8	Es amable y entusiasta con todos sus compañeros de trabajo.					

9	Dispone de su energía para beneficiar los intereses de sus compañeros de labores.					
10	Brinda sus conocimientos y habilidades con el fin de prestar ayuda a sus compañeros de trabajo.					
	<b>Afabilidad</b>					
11	Coopera en el logro de objetivos de sus compañeros de trabajo.					
12	Es comprensible con las ideas que sus compañeros de trabajo puedan aportar a su oficina.					
13	Tolera las opiniones de sus compañeros de trabajo, aunque no coincida con ellas.					
14	Actúa desinteresadamente cuando logra algún beneficio para otra persona.					
	<b>Estabilidad emocional</b>					
15	Demuestra capacidad de autocontrol ante situaciones que perturbe su tranquilidad laboral.					
16	Demuestra confianza en sí mismo cuando le encargan actividades nuevas.					
17	Sus emociones frente a un acontecimiento impactante suelen ser Cambiantes.					
18	Reacciona impulsivamente ante situaciones que no tenía planificadas					

**ANEXO III. CUESTIONARIO**

**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

N°	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	<b>Negociación</b>					
1	Demuestra disponibilidad para negociar en la solución de cualquier conflicto generado en el centro de salud.					
2	En una situación de conflicto, usted informa a las partes involucradas para tratar de resolverlo.					
3	En una situación de conflicto, tiene la capacidad de comunicarse voluntariamente con las partes involucradas en el tema.					
4	Cuando usted soluciona un conflicto está en la capacidad de determinar puntos claros y precisos que beneficien a ambas partes.					
	<b>Mediación</b>					
5	En la resolución de un conflicto es un mediador equitativo (imparcial).					
6	En la resolución de conflictos, como mediador, tiene la capacidad de hacer que los involucrados en el tema reconozcan su injerencia en el problema.					
7	En la resolución de conflictos, como mediador, puede hacer que los involucrados analicen el problema y puedan solucionarlos por sí mismos.					

<b>8</b>	Sus compañeros laborales reconocen que han aprendido a resolver sus conflictos gracias a su rol de mediador.					
	<b>Conciliación</b>					
<b>9</b>	En un conflicto laboral usted posee la capacidad de intervenir y llegar a la conciliación entre los involucrados.					
<b>10</b>	En un conflicto, posee habilidades que le ayuden en la conciliación del problema de la mejor forma posible.					
<b>11</b>	En un conflicto tiene la capacidad de reconocer cuando este no tiene una solución y recurre a pedir ayuda a un tercero que no esté involucrado en el tema para llegar a una solución.					
	<b>Arbitraje</b>					
<b>12</b>	Cuando hay un problema, el jefe de su dirección está predispuesto a intervenir sin que sea solicitado.					
<b>13</b>	Cuando usted solicita al jefe de su dirección intervenga, este acepta sin inconvenientes.					
<b>14</b>	Para solucionar los conflictos entre los trabajadores, el jefe siempre escucha a las partes involucradas de forma equitativa.					
<b>15</b>	Cuando el jefe de su servicio toma una decisión esta es irrevocable.					

## ANEXO IV. FICHA TÉCNICA HABILIDADES BLANDAS

1. Nombre del cuestionario: Habilidades blandas y resolución de conflictos
2. Tipo de instrumento: Cuestionario
3. Lugar de ejecución: Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO (Colombia)
4. Autor: Salcedo Pichen, Jamelith Joselin
5. Medición: Habilidades blandas y resolución de conflictos
6. Administración: Trabajadores de salud
7. Tiempo de aplicación: 10 minutos
8. Forma de aplicación: Individual – colectiva
9. Objetivo: Determinar la relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.

### Habilidades blandas

**Apertura de nuevas experiencias:** Posee la capacidad de ser una persona accesible cuando hay nuevas opiniones de otras áreas del centro médico a su persona. Le importa aprender de los conocimientos que otros compañeros le puedan ofrecer. Se mantiene firme en una decisión tomada y trabaja de manera constante para conseguir una meta sin llegar a renunciar a pesar de los obstáculos que puedan acontecer durante el proceso.

**Responsabilidad:** Posee la responsabilidad necesaria una vez que se traza un objetivo hasta llegar a cumplirlo. Cuando se le presentan obstáculos en sus metas, se considera un trabajador perseverante sin perjudicar a sus compañeros. Cuando se trata de lograr un objetivo es capaz de afectar o retrasar un trabajo de su

compañero con el fin de conseguir lo deseado. Se alegra por los logros y reconocimientos de sus compañeros de trabajo.

**Extroversión:** Es amable y entusiasta con todos sus compañeros de trabajo. Dispone de su energía para beneficiar los intereses de sus compañeros de labores. Brinda sus conocimientos y habilidades con el fin de prestar ayuda a sus compañeros de trabajo.

**Afabilidad:** Cooperar en el logro de objetivos de sus compañeros de trabajo. Es comprensible con las ideas que sus compañeros de trabajo puedan aportar a su oficina. Tolera las opiniones de sus compañeros de trabajo, aunque no coincida con ellas. Actúa desinteresadamente cuando logra algún beneficio para otra persona.

**Estabilidad emocional:** Demuestra capacidad de autocontrol ante situaciones que perturbe su tranquilidad laboral. Demuestra confianza en sí mismo cuando le encargan actividades nuevas. Sus emociones frente a un acontecimiento impactante suelen ser cambiantes. Reacciona impulsivamente ante situaciones que no tenía planificadas.

**Según refieren el autor los instrumentos fueron válidos y confiables:**

Alfa de Cronbach habilidades blandas es de 0,887 y para la variable resolución de conflicto un Alfa de Cronbach de 0,859.

<b>Nombre</b>	<b>Grado</b>	<b>Opinión</b>
Lizandro Crispín, Rommel	Magister	Aplicable
Huayta Franco, Yolanda Josefina	Magister	Aplicable
Farfán Pimentel, Johnny Félix	Doctor	Aplicable

## ANEXO IV: CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **Carmelina Gonzales Pérez** con DNI **40813496** corroboro que la estudiante de la Maestría de Gestión de Servicios de la Salud, **Neyda Huamán Carranza**, ha informado a todo el personal del centro de salud acerca del estudio a realizar, determinar la relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos post covid-19 en un centro de salud de Jaén, indicando que tendremos que responder a dos cuestionarios relacionado a las **HABILIDADES BLANDAS** y **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**, en el personal de un centro de salud de Jaén, el cual tomará un tiempo aproximado de 15 minutos.

La información que provea en el curso de esta investigaciónes estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. se ha informado que se puede hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento. De tener preguntas sobre la participación en este estudio, puedo contactar al responsable de esta investigación, al correo: [neydahuanan1702@hotmail.es](mailto:neydahuanan1702@hotmail.es)

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto puedo contactarme con la autora, al correo anteriormente mencionado.

Nombre y Apellidos	Profesión
Cynthia Yareli Espinoza Villalobos	Médico cirujano
Yehude Darwy Linares Herrera	Médico cirujano
Dersy Yesenia Vásquez Estela	Médico cirujano
Omar Manuel Zapata Espil	Médico cirujano
Fredy Roger Castillo Zurita	Licenciado enfermería
Manuel Cuba Tarrillo	Licenciado enfermería
Johanny Milagros Gálvez Aranda	Licenciado enfermería

Clever García Díaz	Licenciado enfermería
Ysabel García Pintado	Licenciado enfermería
Juanita Graciela Gonzales Neyra	Licenciado enfermería
Carmelina Gonzáles Pérez	Licenciado enfermería
Jaime Mego Cabrejos	Licenciado enfermería
Mary Carmen Obando Montenegro	Licenciado enfermería
Marilía Palacios Cubas	Licenciado enfermería
Sixto Quispe Santa Cruz	Licenciado enfermería
Lucia Sánchez Quintos	Licenciado enfermería
Ana Lucia Núñez Ilanos	Obstetra
Erick Jhonatan Vera Rojas	Obstetra
Elicia Villalobos Calderón	Obstetra
Mitchell Orson Zúñiga Carrasco	Obstetra
Romel Omar Barboza Rojas	Cirujano Dentista
Emiliano Edson Huapaya Malásquez	Cirujano Dentista
Heyner Isaac Aguilar de la Cruz	Biólogo
Adela Elizabeth Gastulo Tapia	Tecnólogo Medico Laboratorio
Eliana Aurora Ramírez Díaz	Técnico en laboratorio
Ingrit Fiorella Ramos Zulueta	Técnico en laboratorio
María Esther Chanta Quiroz	Técnico en farmacia
Nabby Cheyni Ipanaque Rodas	Técnico en farmacia
Gilmer Hernán Alberca Castillo	Auxiliar Administrativo
María Martha Ochoa Pérez	Técnico Administrativo
Brenilda Sánchez Horna	Auxiliar Sanitario
Darío Chávez Fernández	Técnico en enfermería



## ANEXO V: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo general	Hipótesis	Variables	Información	Diseño metodológico
	Determinar la relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos post COVID 19 en un centro de salud de Jaén.				Tipo de investigación básica
¿Qué relación existe entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos post COVID 19 en un centro de salud de Jaén?	Objetivos específicos Medir el nivel de habilidades blandas en el personal de un centro de salud de Jaén. Medir el nivel de resolución de conflictos en el personal de un centro de salud de Jaén. Relacionar las dimensiones de las habilidades blandas y la resolución de conflictos post COVID-19 en el personal de un centro de salud de Jaén	Existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos post COVID 19 en un centro de salud de Jaén.	Habilidades blandas  Resolución de conflictos	Cuestionario	Diseño de investigación No experimental – descriptivo, correlacional y transversal  Población y muestra 40 trabajadores

## ANEXO VI: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimentel, 22 de mayo de 2023

Licenciada Carmelina Gonzales Pérez  
Jefe del Centro de Salud Los Sauces  
Jaén.

**ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Huamán Carranza, Neydia
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Habilidades blandas y resolución de conflictos post COVID-19 en el personal de un Centro de Salud de Jaén.
- 6) Asesor : Dra. Vilma Monteagudo Zamora

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,

*Rudo 22-05-2023*



*H/H*

Dr. Juan Pablo Muro Moreno  
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo

EPG.CP.202301.167



## ANEXO VII: AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Jaén, 22 de mayo de 2023

Juan Pablo Muro Moreno  
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo.  
Pimentel

### ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACION

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente asimismo, en atención al documento de la referencia se AUTORIZA realizar trabajo de investigación científica (Tesis)

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Huamán Carranza, Neyda
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Habilidades blandas y resolución de conflictos post COVID-19 en el personal de un Centro de Salud de Jaén.
- 6) Asesor : Dra. Vilma Monteagudo Zamora

Sin otro particular encuentro propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración más distinguida.

Atentamente,

*Recibo 22-05-23*

 GOBIERNO REGIONAL JAÉN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
E. P. LOS SAUCES  
  
Lic. Enf. Carmelina Gonzales Pérez  
E.P. 39569 L DNI: 40813401  
JEFE DE ESTABLECIMIENTO

Licenciada Carmelina Gonzales Pérez  
Jefe del Centro de Salud Los Sauces

## ANEXO VIII: INDICADORES DE CORRELACIÓN

Valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MONTEAGUDO ZAMORA VILMA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y resolución de conflictos post COVID-19 en el personal de un Centro de Salud de Jaén.", cuyo autor es HUAMAN CARRANZA NEYDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 26 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MONTEAGUDO ZAMORA VILMA <b>CARNET EXT.:</b> 001725395 <b>ORCID:</b> 0000 - 0002-7602-180	Firmado electrónicamente por: MMONTEAGUDOZA el 01-08-2023 10:51:58

Código documento Trilce: TRI - 0620690