



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada  
de Salud Región de Amazonas, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO CADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Castillo Quezada, Patricia (orcid.org/0009-0001-0044-3720)

**ASESORA:**

Dra. Abad Bautista, Leonor (orcid.org/0000-0002-1908-9338)

Mg. Ramírez Valladares, Cristian Ovidio (orcid.org/0000-0002-6944-5652)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ABAD BAUTISTA LEONOR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "HABILIDADES BLANDAS Y ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA RED INTEGRADA DE SALUD REGIÓN DE AMAZONAS, 2024", cuyo autor es CASTILLO QUEZADA PATRICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 21 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LEONOR ABAD BAUTISTA DNI: 16414790 ORCID: 0000-0002-1908-9338	Firmado electrónicamente por: ABAUTISTAL el 28- 07-2024 09:11:01

Código documento Trilce: TRI - 0826505



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CASTILLO QUEZADA PATRICIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "HABILIDADES BLANDAS Y ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA RED INTEGRADA DE SALUD REGIÓN DE AMAZONAS, 2024", 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
PATRICIA CASTILLO QUEZADA DNI: 72809864 ORCID: 0009-0001-0044-3720	Firmado electrónicamente por: PCASTILLOQUE el 21- 07-2024 17:39:20

Código documento Trilce: TRI - 0826506



## **Dedicatoria**

A mi madre Zoraida, quien con su amor incondicional y apoyo constante han sido fundamentales para mi desarrollo personal y profesional, a mis hermanos quienes me han apoyado en cada paso de mi vida, a Dios por ser mi guía espiritual y fortalecerme en los momentos más difíciles.

Patricia.

## **Agradecimiento**

A las personas que aceptaron participar de este trabajo de investigación, a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por su invaluable contribución a mi formación académica. A mis compañeros de estudios y amigos por compartir momentos de aprendizaje y reflexión en el transcurso de la maestría.

Patricia.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS .....	17
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES .....	30
VI. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	40

## Índice de tablas

Tabla 1. Evaluación de expertos. ....	15
Tabla 2. Nivel de habilidades blandas y sus dimensiones. ....	17
Tabla 3. Nivel de atención al usuario y sus dimensiones. ....	18
Tabla 4. Relación entre las habilidades blandas y la atención al usuario. ....	19
Tabla 5. Relación entre las habilidades de comunicación y la atención al usuario. ....	20
Tabla 6. Relación entre las habilidades de liderazgo y la atención al usuario. ....	20
Tabla 7. Relación entre las habilidades personales y la atención al usuario. ....	21
Tabla 8. Relación entre las habilidades creativas y la atención al usuario. ....	22
Tabla 9. Relación entre las habilidades interpersonales y la atención al usuario. ....	23

## Índice de figuras

Figura 1. Estructura de diseño de la investigación. ....	12
--	----



## Resumen

La investigación denominada: Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024, tuvo por objetivo: analizar la relación entre las habilidades blandas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024; el enfoque fue cuantitativo, el alcance correlacional y el diseño no experimental; la muestra lo representaron 126 colaboradores; se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de habilidades blandas y el cuestionario de atención al usuario; por resultados se determinaron que el 60% de los colaboradores mostraron un nivel medio de habilidades blandas, asimismo, un 61% presentó un nivel medio de atención al usuario, de igual forma, se estableció que las habilidades blandas se relacionan con la atención al usuario ( $p=0.000$  y  $Rho=0.898$ ), además, las habilidades de comunicación, liderazgo, personales, creativas e interpersonales se relacionan con la atención al usuario porque se evidenció un  $p<0.05$ . Se concluyó que las variables se relacionan significativamente, por lo tanto, a medida que mejoren las habilidades blandas de los colaboradores conduce a que se mejore la atención brindada al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas.

**Palabras clave:** Habilidades blandas, atención al usuario, satisfacción.

## **Abstract**

The research entitled: Soft skills and user care in an Integrated Health Network Amazonas Region, 2024, had the objective: analyze the relationship between soft skills and user care in an Integrated Health Network Amazonas Region, 2024; the approach was quantitative, the scope was correlational and the design was non-experimental; the sample consisted of 126 collaborators; the survey was used as a technique and the soft skills questionnaire and the user care questionnaire were used as instruments; The results showed that 60% of the employees showed an average level of soft skills, and 61% showed an average level of customer service; likewise, it was established that soft skills are related to customer service ( $p=0.000$  and  $Rho=0.898$ ).  $000$  and  $Rho=0.898$ ), in addition, communication, leadership, personal, creative and interpersonal skills are related to customer service because a  $p<0.05$  was evidenced. It was concluded that the variables are significantly related, therefore, as the soft skills of the collaborators improve, it leads to an improvement in the attention provided to the user in an Integrated Health Network in the Amazonas Region.

**Keywords:** Soft skills, user care, satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se resalta la importancia del sector sanitario en la economía y desarrollo de los países a nivel internacional, por ende, ha aumentado la demanda y competencia en este sector, lo cual, está obligando a las organizaciones públicas y privadas que ofrecen servicios de salud aumentar su calidad en la atención y superar deficiencias (Ali et al., 2021). Según la OMS, es responsabilidad de los establecimientos de salud contar con profesionales que dispongan conocimientos necesarios para ofrecer una buena atención y lograr una cobertura sanitaria universal, por ello, el servicio que se otorgue debe ser eficaz, seguro y se ofrezca un trato equitativo e integrado, de tal manera que se maximicen los beneficios en el servicio otorgado (OMS, 2024). En Estados Unidos, se ha visto que la incrementación en la calidad del servicio al usuario, el desarrollo de competencias y comunicación entre profesionales, ha sido posible gracias al desarrollo y la implementación generalizada de sistemas de registros médicos electrónicos (EMR); donde, aproximadamente el 90% de los hospitales y el 50% de los médicos clínicos han adoptado esta tecnología en sus prácticas, sin embargo, aún queda un porcentaje significativo de instituciones de la salud que están en proceso de adopción o que se resisten al cambio, mostrando, retrasos en la atención al usuario y procesos administrativos burocráticos, lo que, afecta la calidad de atención (Kumari & Chander, 2024).

De acuerdo con la Organización Panamericana de Salud (OPS, 2022) en las Américas existe un déficit de fuerza laboral de alrededor 600.000 profesionales de salud, situación que atañe el acceso a una adecuada calidad de atención sanitaria, donde la población que se ve más afectada son aquellas que viven en zonas rurales. En México, la brecha de acceso a los servicios sanitarios aumentó entre el 2018 al 2022, pasando de un 16.2% a un 39.2%, destacando un promedio de 50.4 millones de ciudadanos mexicanos que no disponen de atención adecuada en servicios de salud, conllevando a que la eficacia de atención a la persona no sea la idónea por la ausencia de profesionales de salud (CONEVAL, 2023).

De acuerdo con el CEPLAN, la cobertura de servicios de salud en Perú registra un avance positivo significativo, destacando que para el 2022 aumentó la población con acceso a servicio sanitario hasta en un 107,62% (CEPLAN, 2022), sin embargo, aún presentan brechas en torno al recurso humano en salud (RHUS) y a la calidad de atención, esto se debe a que no existe una proyección a futuro de la demanda y

capacidad de la oferta en los servicios de salud tanto en zonas rurales como urbana, asimismo, los profesionales no reciben capacitaciones continuas sobre la competencias y habilidades que deben de desarrollar para cumplir con sus aspiraciones profesionales y ofertar un servicio de calidad (Tirado, 2022).

De igual forma, la calidad de atención ofertada por los Hospitales del MINSA percibida por el usuario es de nivel bajo, debido a que el profesional carece de equipamiento, adquisición de medicamentos, capacitaciones teóricas y prácticas, tienen sobrecarga laboral que en muchas de las situaciones afecta a su desenvolvimiento en general para ofrecer un servicios de calidad, sumado a ello existen problemas de gestión de políticas públicas que limitan el ejercicio transparente y meritocrático de los sistemas de salud (Soto, 2020).

Una Red Integrada de Salud de Amazonas no es ajena las problemáticas indicadas en las líneas anteriores, pues se observa variedad de opiniones sobre el servicio no conforme que son expresadas por los usuarios, reflejando niveles de insatisfacción atribuidos a los profesionales que laboran en la institución. De igual forma, los recursos humanos son insuficientes para hacer frente al aumento de la demanda de servicios, afectando a la capacidad de respuesta, asimismo, los profesionales carecen de capacidades necesarias para brindar empatía en el servicio, donde, considerando las expectativas cada vez más altas por los usuarios, es imperativo que se mejore la calidad del servicio ofertado en la entidad.

En lo referente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU (2022), este estudio aporta al ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico, porque la investigación proporciona un marco de trabajo alineado a la mejora de las habilidades blandas (H.B.) de los profesionales, de tal manera que, ofrezcan un trabajo ético que promueva una adecuada atención al usuario generando un entorno inclusivo, responsable y respetuoso en el servicio. Por ende, se plantea como formulación del problema general: ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024?, y como problemas específicos a) ¿Cuál es la relación entre las habilidades de comunicación y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024?; b) ¿Cuál es la relación entre las habilidades de liderazgo y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024?; c) ¿Cuál es la relación entre las habilidades personales y la atención al usuario en una

Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024?; d) ¿Cuál es la relación entre las habilidades creativas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024?; e) ¿Cuál es la relación entre las habilidades interpersonales y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024?.

Desde una perspectiva teórica, el estudio se justifica porque se analizaron teorías como fundamentos para comprender las variables de H.B. y la variable de atención al usuario, buscando ampliar el conocimiento existente en estas variables. En un contexto práctico, se subraya la necesidad de analizar la relación de las H.B. y la atención al usuario en una red integrada de salud, se argumenta que las deficiencias en este ámbito pueden resultar en insatisfacción del usuario, incumplimiento de metas, ineficiencias en el procesos de elección y una calidad inadecuada en la prestación de servicios de salud. En la justificación metodológica, se utilizaron técnicas para recopilar datos que permitan comprender la relación que existe sobre realidad actual de las habilidades blandas y la calidad de atención al usuario, que sirvió de base para futuras investigaciones.

En la investigación se establece por objetivo general, analizar la relación entre las habilidades blandas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024; mientras que por objetivos específicos se establecieron: a) Establecer la relación entre las habilidades de comunicación y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024; b) Establecer la relación entre las habilidades de liderazgo y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024, c) Establecer la relación entre las habilidades personales y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024; d) Establecer la relación entre las habilidades creativas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024; e) Establecer la relación entre las habilidades interpersonales y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024. Por hipótesis de investigación se establece  $H_i$ : Existe relación significativa entre las habilidades blandas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024, mientras que por hipótesis nula  $H_o$ : No existe relación significativa entre las habilidades blandas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.

En lo referente a los antecedentes de investigación de destaca a Vargas y

Cordero et al. (2020) en Loja, plantearon por objetivo identificar las debilidades que presenta el perfil del sector público respecto al manejo de habilidades blandas y satisfacción del usuario. El estudio fue cuantitativo, población lo representaron mil servidores públicos administrativos y la muestra 100 colaboradores, entre los resultados se determinó que el 70% presentó una percepción mala respecto a la resolución de conflictos, un 60%, tuvo una percepción mala en empatía, un 55% señaló mala percepción respecto al trabajo del equipo y un 50% mala percepción concerniente a las habilidades de comunicación que desarrolla el personal. Se concluye que el personal ofrece un servicio incipiente el cual carece de calidez y calidad, además, presentan niveles bajos de habilidades blandas, reflejando que no poseen las características idóneas para que efectúen una buena gestión humana y se promueva la competitividad laboral en la administración pública.

Pachucho et al. (2023) quien en su investigación en Ecuador, estableció por objetivo analizar el desarrollo de habilidades no técnicas en simulación para que se mejore el proceso de atención y formación del profesional de enfermería; la metodología fue cualitativa, se consideró un análisis a 40 artículos científicos, por resultados se obtuvo que el profesional de enfermería necesita que se les capacite sobre el desarrollo de habilidades blandas y técnicas, estas simulaciones son herramientas efectivas que permite mejorar las competencias de los profesionales, se concluye que los programas de capacitación y educación son estrategias efectivas que ayudan al personal conocer y practicar procedimientos en ambientes seguros y controlados, brindando oportunidades de aprendizaje y fortaleciendo su compromiso con la atención al usuario, todo ello genera que la calidad de servicio sea competente y satisfactoria para el usuario.

Pinto y Bórguez (2023) en su investigación en Chile, plantearon por objetivo elaborar un protocolo de estrategias basado en habilidades blandas para el fortalecimiento de la comunicación y práctica integral en el servicio, la metodología tuvo un diseño transversal y se dispuso de la participación de 38 profesionales de salud, entre los principales resultados se presentó que el 56% del personal considera la necesidad de capacitación de habilidades blandas para el manejo técnico de la atención al usuario, asimismo, un 9% consideró que las capacitaciones también se alinee al trato que se debe de otorgar al cuidador y familia del paciente; se concluye que un protocolo de acción basado en habilidades blandas permite a los especialistas

en salud potenciar sus conocimientos en el trato, la comunicación, empatía y el todo lo que se requiera para el manejo técnico para el proceso de atención en salud, dado que todo usuario requiere que se le dé un trato adecuado y se les responda oportunamente a sus necesidades.

En el entorno nacional, Pinedo (2021) propuso analizar la relación de las H.B. y el servicio de atención en una empresa, el enfoque fue cuantitativo y se dispuso de una muestra de 30 participantes, por resultados se determinó un nivel medio de H.B. indicado en un 66.7% y la calidad de atención se determinó en un nivel medio señalado por el 63.3%, asimismo, se obtuvo que ambas variables tienen relación positiva moderada ( $p=0.000$  y  $Rho =0.636$ , se concluye que al fortalecer las H.B. en la empresa, esto favorecerá a contribuir positivamente en la calidad de servicio y atención al cliente.

Carhuancho et al. (2021) estableció por objetivo determinar el nivel de calidad de atención en el servicio de consulta externa en los hospitales del tercer nivel de Lima, el estudio fue cuantitativo y contó con una población de 418 usuarios, por resultados se identificó que el 74.6% de los usuarios de los hospitales consideran un nivel regular de satisfacción de atención en el servicio, entre las principales razones que destacan esta mediana satisfacción es que al usuario se le resulta complicado obtener citas por los tiempos prolongados, la atención de la cita por lo general no se cumple en la hora planificada, la atención es poco empática, se concluye que en el servicio sanitario que ofrecen los hospitales no es de calidad, asimismo, se indica que la atención en las instituciones sanitarias tiene que ser óptima al usuario para garantizar excelencia en la gestión de salud.

Silva (2022) estableció por objetivo determinar el nivel de influencia que presenta la capacitación sobre la calidad de atención al usuario en una dirección regional de salud en Tumbes, el enfoque fue cuantitativo, se dispuso de la participación de 72 profesionales de salud, por resultados, el 68,1% del personal calificó a la capacitación como buena, asimismo en la calificación a la atención el 80,6% indicó que es buena; se concluye que tanto la capacitación como la atención se desarrolla de forma adecuada en el direccionamiento regional, además, la capacitación influye de forma directa y positiva sobre la atención al usuario, destacando que al ofrecerse programas de formación en cada una de las competencias de los profesionales conlleva a que se mejore la atención al usuario.

Álvarez et al. (2021) en su investigación estableció por objetivo describir la atención al usuario en los sistemas de salud del Perú, la investigación fue de tipo básica, se desarrolló el análisis a 25 artículos científicos, de los cuales se obtuvo por resultados que la atención al usuario en las instalaciones médicas estatales presenta dificultades con respecto a una deficiente capacitación de los profesionales, la infraestructura no es la adecuada para otorgar el servicio, existe un deficiente equipamiento y se observa la falta de recursos, conllevando a que el usuario no reciba una atención adecuada. Se concluye que en general la atención a los usuarios carece de un sistema de salud eficiente, pues existen políticas y normativas que no llegan a concretarse en el servicio, débil capacitación del personal, donde la infraestructura y equipamiento de las unidades no son lo suficientes para que el servicio otorgado denote calidad y satisfacción.

En lo referente al marco teórico de la investigación, la variable de habilidades blandas se fundamenta en la Teoría de las Competencias Emocionales de Daniel Goleman, donde se resalta la importancia de las habilidades blandas, que abarcan aspectos referente a la inteligencia emocional, la empatía, la eficaz comunicación, el liderazgo y la gestión del estrés, en el éxito laboral como en las relaciones interpersonales, según Goleman, los individuos que poseen un alto nivel de competencias emocionales suelen destacarse en su desempeño laboral, demostrando una mayor capacidad para enfrentar desafíos y manteniendo relaciones interpersonales más sólidas y satisfactorias (Medina et al., 2022).

Las habilidades blandas también se les conoce como habilidades sociales o interpersonales, se caracterizan por destacar cualidades que llegan a influenciar en el clima laboral de una entidad y cómo abordan situaciones cotidianas, estas habilidades son intangibles y difíciles de medir, sin embargo juegan un rol fundamental en el alcance del éxito personal y profesional de un colaborador en cualquier campo laboral que se desarrolle (Mahadevan et al., 2024). Entre las habilidades blandas más importantes se resaltan a la comunicación, el liderazgo, la creatividad, resolución de problemas, capacidad para que se maneje el estrés, adaptabilidad y trabajo en equipo son esenciales ya que permite que se interactúe de forma efectiva entre los miembros de una organización (Espina et al., 2023).

Otra de las habilidades blandas se destaca la comunicación eficaz, esta es primordial para que se establezca una buena relación entre los colaboradores de una



organización y los clientes o usuarios, asimismo ayuda a que se comprenda las necesidades del usuario y se ofrezca información clara y comprensible respecto a la información del servicio, de igual manera se destaca la empatía dado que éste ayuda a que los colaboradores puedan mantener una conexión emocional con los usuarios, lograr comprender sus preocupaciones y proporcionar un apoyo adecuado durante el servicio otorgado (Tamsah et al., 2023).

La capacidad de trabajo en equipo en una entidad pública hace referencia a la habilidad que tiene el personal para colaborar de forma armoniosa, efectiva y coordinada en el desarrollo de proyectos o actividades (De La Ossa, 2022); asimismo esta habilidad permite que se trabaje en conjunto hacia la obtención de metas y se compartan objetivos, es fundamental que los colaboradores desarrollen esta competencia para que gestionen un ambiente de trabajo saludable, se facilite la resolución de conflictos de manera constructiva y se busquen soluciones que logren beneficiar en conjunto a toda la organización (Aridi et al., 2023).

Las habilidades blandas refieren un componente principal para que se efectúe eficientemente la gestión organizacional, qué contribuye a que se fortalezcan las relaciones interpersonales, se mejore la calidad de atención y se promueva un ambiente de trabajo colaborativo enfocado en alcanzar los resultados esperados (Wood et al., 2023). El que el personal de una organización desarrolle habilidades blandas es sumamente esencial para alcanzar los objetivos institucionales, dado que estas habilidades no solo mejoran la comunicación comprensible sino que también contribuye a que se formen lazos de confianza y empatía entre todo el equipo de trabajo lo que favorece a que la gestión de la entidad sea eficiente (Sharma, 2023).

El que se gestione y desarrolle las H.B. en una organización tiene un impacto significativo en el rendimiento general y el ambiente laboral, favoreciendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales, es imperante señalar que permite mantener y mejorar la colaboración entre los empleados, fortalecer la productividad, eficiencia y generar un clima laboral motivador y positivo (Wings et al., 2021). Además las habilidades blandas son importantes porque demuestran lo esencial que son para que el personal pueda adaptarse a los diferentes cambios del entorno laboral y tener la capacidad para resolver situaciones difíciles de forma efectiva (Chukwuma, 2023).

Esto promueve el liderazgo efectivo y una gestión de equipos mucho más eficientes, dado que los líderes al desarrollar estas habilidades pueden tener una

mejor competencia para que guíen, motivo e inspiren a todo el equipo de trabajo de la forma más efectiva, facilitando la creación de un ambiente en donde el personal se siente empoderado y valorado por lo tanto esto conduce a que exista una mayor retención del talento y de forma directa se mejore el rendimiento en general de todo el personal (Putra et al., 2020).

Asimismo, se tiene un impacto positivo sobre la marca de la organización y la reputación que está ofrezca en el servicio, en donde los usuarios puedan tener una interacción positiva y auténtica con el personal de una organización favoreciendo a que se mejore la percepción general de la entidad y se fomente relaciones más duraderas y sólidas (López & Lozano, 2021).

Entre las dimensiones de H.B. se destaca a la dimensión de habilidades de comunicación hace referencia al proceso que se desarrolla para administrar y mejorar las capacidades de expresión verbal y no verbal dentro de una organización, en la que se considera la Aplicación de métodos y técnicas para una comunicación eficiente entre cada uno de los miembros de una entidad para forjar un ambiente de trabajo colaborativo (González et al., 2020); entre los indicadores se resaltan a la expresión con confianza, palabras con lenguaje corporal, gestos efectivos y escucha para que faciliten la palabra y comunicación entre cada colaborador (Reto, 2022).

Dimensión de habilidades de liderazgo esto se centra en la capacidad para que se administre y se fortalezcan las habilidades de liderazgo en una organización (Aguinaga & Sánchez, 2020), por la cual se deben de tomar en cuenta la implementación de estrategias que fomenten una actitud motivadora entre todo el equipo lidera, así también la consideración de estrategias alineadas a optimizar el proceso de decisión, entre los indicadores se resalta, motivación, reconocimiento de logros, fomentar el trabajo cooperativo, decisiones de mayor beneficio (Reto, 2022).

Dimensión de habilidades personales: hace referencia al proceso administrativo en donde se desarrollan las competencias individuales de los miembros de una organización (Varona & Ramos, 2024), entre los principales indicadores a considerar están, puntualidad, alcance de metas, capacidad para decisiones, fortalezas y debilidades (Reto, 2022).

Dimensión de habilidades creativas, hacen referencia a la capacidad para que se genere ideas originales, se resuelvan problemas de forma innovadora y se logre la adaptación a nuevas situaciones con flexibilidad (De La Ossa, 2022), entre los

principales indicadores se destaca la innovación, planificación, preparación, planificación estratégica (Reto, 2022).

Dimensión habilidades interpersonales se alinea al proceso administrativo en donde se analiza la cooperación y relación entre cada uno de los miembros de la organización (Linares et al., 2021), entre los indicadores se destaca al fortalecimiento de la comprensión de sentimientos, empatía, respeto a los puntos de vista y calma (Reto, 2022).

Con respecto a la variable de atención al usuario, esta se fundamenta en la Teoría de Calidad de Servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry, basándose en la premisa de que la calidad del servicio depende de la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción de la interacción real del servicio recibido, según esta teoría, la calidad del servicio se evalúa en función de cinco dimensiones principales: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad (Rubio & Pineda, 2023).

La atención al usuario se refiere al conjunto de acciones y procesos destinados a satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, garantizando un trato humano, respetuoso y eficiente en todas las interacciones entre el equipo de trabajo y el usuario (Alshammari, 2023), esta atención se basa en el principio de centrar al usuario como el foco principal de la atención, donde se reconozca y respete su dignidad, autonomía y derechos (Puspaningtyas, 2023).

Asimismo, la atención al usuario requiere el involucramiento de una comunicación eficaz entre el personal de una entidad con el usuario, esto implica escuchar activamente los requerimientos, necesidades y preguntas del usuario, para que se le otorgue un servicio o producto adecuado a lo solicitado (Pisfil, 2020).

Se establece que la atención al usuario no solo debe limitarse a solucionar problemas o dar respuesta a sus inquietudes, sino que este también debe alinearse a la anticipación de estos requerimientos y ofrecerles recomendaciones o soluciones proactivas que mejoren su experiencia general (McGrath et al., 2024), donde, la comunicación efectiva es un elemento clave en la atención al cliente, ya que fortalece la relación de confianza con el usuario, brindándole información clara y precisa en todo momento y manteniéndolo informado sobre el estado de sus consultas o solicitudes (Delgado et al., 2023); la atención al usuario se traduce en la capacidad de la organización para escuchar activamente las preocupaciones y sugerencias de

los usuarios, mostrando empatía y compromiso para encontrar la mejor solución posible a sus problemas (Rami y Sarah, 2023).

Se destaca el uso de la tecnología es primordial en la atención, pues por hablarse de un sistema administrativo público, se destaca el uso de procesos automatizados, por ello, se requiere que el personal maneje estas herramientas de gestión que permiten agilizar los procesos, lo cual tiene una influencia en la eficiencia de atención al usuario. (Ayinaddis et al., 2023). De igual manera, se destaca que la atención al usuario es su componente esencial para ofrecer calidad en la atención y se gestionen cada uno de los servicios, además se alinea a la satisfacción de necesidades y expectativas donde se ofrezca un óptimo servicio en los requerimientos, se respete sus solicitudes, se otorgue un ambiente seguro, rápido y eficiente (Paravic y Lagos, 2021).

La calidad de atención al usuario es fundamental para que se garantice mejoras en los resultados de servicio y se fortalezca continuamente la confianza del usuario en el sistema administrativo de una entidad pública (Anufriyeva et al., 2024), pues al hablarse de buena calidad de atención se traduce en una vivencia positiva para la persona, en la cual se incluye un trato respetuoso una comunicación clara y comprensible como una atención centrada en las necesidades y las preferencias individuales del usuario (Acharya et al., 2024).

Es importante indicar que una atención de calidad al usuario se caracteriza por la empatía y la comprensión hacia las inquietudes del usuario, en donde se demuestre un genuino interés por ayudar y resolver cualquier inconveniente que pueda surgir, en la cual no solo implica que se ofrezcan soluciones rápidas sino que también se logre mantener transparencia en los procesos y una buena comunicación que favorezca la interacción y relación entre el trabajador de una entidad y el usuario (Mirlou y Beker, 2023).

De forma similar, la calidad de atención está relacionada con el grado de diferenciación que existe entre la percepción y expectativas del usuario, señalando que la atención debe enfocarse en prestar un servicio que garantice viabilidad, eficiencia, capacidad de respuestas y que genere ventajas competitivas en la atención (Rexhepi et al., 2022).

Por lo tanto, es un pilar primordial para generar buena reputación y éxito en cualquier organización, al priorizar la satisfacción del cliente y ofrecer un servicio

excepcional, las empresas pueden construir relaciones sólidas y duraderas con su base de usuarios, generando lealtad y recomendaciones positivas que contribuyan al crecimiento, confiabilidad y la prosperidad de la entidad (Parada et al., 2023).

En el análisis a las dimensiones de la atención al usuario se fundamenta en cinco dimensiones de la calidad de atención, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. En la cual la confiabilidad hace referencia a la capacidad que posee una entidad para que se ofrezca el servicio prometido y esperado por el usuario, donde se denote consistencia y confianza en la atención. (Demir et al., 2020). La capacidad enfatiza la disposición y rapidez con la que una organización da respuesta a los requerimientos y necesidades expuestas por los usuarios. (Mehrotra & Bhartiya, 2020). La seguridad se refiere a la percepción de protección y confianza que experimenta el usuario durante la entrega del servicio generando un ambiente donde el usuario se sienta seguro y tranquilo (Afandi et al., 2022). La empatía guarda una estrecha relación con la atención y el servicio personalizado que una organización oferte al usuario (Gavahi et al., 2022). Por último, la tangibilidad indica a los criterios de los aspectos físicos, tangibles y visibles que son necesarios para que una entidad denote buena atención al usuario (Muñoz et al., 2022). Por hipótesis de investigación se establece  $H_i$ : Existe relación significativa entre las habilidades blandas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024, mientras que por hipótesis nula  $H_o$ : No existe relación significativa entre las habilidades blandas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.

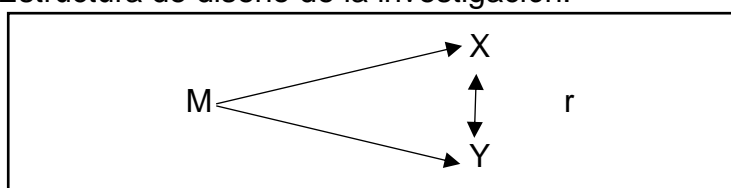
## II. METODOLOGÍA

El estudio fue de tipo básica porque permite a los investigadores alinear su estudio a explorar conocimientos y teorías de manera libre y creativa sin que existan restricciones impuestas por consideraciones prácticas o aplicativas en su estudio (Zamora & Calixto, 2021). El enfoque fue cuantitativo, en la cual este enfoque consiste en ser altamente estructurado y objetivo, lo que ofrece al investigador mayor facilidad al recopilar datos y una estratégica comparación de resultados entre diferentes investigaciones por medio de análisis numéricos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Asimismo, fue de alcance correlacional porque se realizó el análisis de dos variables para conocer, comprender y medir su grados de relación mediante el uso de la estadística inferencial (Cuadros, 2022).

El diseño fue no experimental, este diseño se comprende por la flexibilidad y adaptabilidad que éste tiene para el análisis de una variable en contextos y situaciones sin que se llegue a manipular algunas de ellas, en esta situación los investigadores pueden utilizar múltiples métodos y técnicas de recopilación de datos de acuerdo a las necesidades y características del fenómeno de estudio (Manterola et al., 2019). Asimismo, fue de corte transversal porque presenta la capacidad para que se capture de forma instantánea la información que brinde una determinada población en un momento dado (Méndez, 2020).

Figura 1

Estructura de diseño de la investigación.



*Nota.* Diseño de una investigación correlacional (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).. Donde: X: Habilidades blandas, M: Muestra; Y: Calidad de atención; r: relación.

Respecto a la variable independiente de habilidades blandas, consiste en la administración de aquellas cualidades que influyen en la relación de los colaboradores de una entidad, de tal manera que desarrollen la capacidad para abordar situaciones cotidianas, estas habilidades son intangibles y difíciles de medir, sin embargo, juegan un rol fundamental en el alcance del éxito personal y profesional

de un colaborador en cualquier campo laboral que se desarrolle (Mahadevan et al., 2024). Con respecto a la definición operacional, esta variable estuvo analizada por cinco dimensiones: habilidades de comunicación (4 ítems), liderazgo (4 ítems), personales (4 ítems), creativas (4 ítems) e interpersonales (4 ítems). La escala considerada fue ordinal, cada ítem se evaluó estableciendo una escala Likert (Anexo 1).

En lo concerniente a la variable dependiente de atención al usuario se refiere al conjunto de acciones y procesos destinados a satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, garantizando un trato humano, respetuoso y eficiente en todas las interacciones entre el equipo de trabajo y el usuario (Alshammari, 2023). En la definición operacional, se establece para su análisis se consideraron cinco dimensiones: fiabilidad (5 indicadores), capacidad de respuesta (4 indicadores), seguridad (4 indicadores), empatía (5 indicadores) y aspectos tangibles (4 indicadores). La escala considerada fue la ordinal, cada ítem se evaluó estableciendo una escala Likert (Anexo 1).

Para Arias (2020) la población se encuentra comprendida por aquel conjunto de personas que presentan ciertos criterios en común y los cuales se necesitan para el análisis de un estudio. La población que se reflejó en la investigación estuvo representada por 184 colaboradores de una Red Integrada de Salud de Amazonas. Entre los criterios de inclusión se destacó al personal contratado y nombrado que tenga laborando más de 6 meses en una Red Integrada de Salud de Amazonas y al que de manera voluntaria acceda a participar en el estudio; por criterios de exclusión se reflejó a los colaboradores que dispongan de un tiempo de servicio menor a 6 meses y aquellos que no accedan a participar en la investigación.

La muestra lo representaron 126 colaboradores de una Red Integrada de Salud de Amazonas, determinada, posteriormente de haber sido aplicada la fórmula de la muestra finita destacando un 95% de confianza y un margen de error del 5%. Como muestreo se tomó en consideración un muestreo probabilístico aleatorio simple, este enfoque consiste en seleccionar la muestra usando la probabilidad donde todas las personas que representen la población tuvieron la misma oportunidad de ser seleccionados. La unidad de análisis lo representó el colaborador de una Red Integrada de Salud de Amazonas.

La técnica abarca los métodos y estrategias empleados para recolectar información y analizar datos, estas técnicas pueden variar significativamente y están condicionadas por la metodología de investigación, la naturaleza de las preguntas de investigación y los recursos disponibles (OCDE & Eurostat, 2018). En el ámbito de esta investigación, se utilizó la técnica de la encuesta como una estrategia metodológica, esta elección se fundamenta en la necesidad de establecer una interacción directa con la muestra de estudio, facilitando así la recopilación puntual y precisa de la información requerida.

Los instrumentos constituyen herramientas especializadas empleadas para la recolección de datos, estos instrumentos están diseñados para evaluar variables específicas de interés, y su selección adecuada es crucial para asegurar tanto la validez como la confiabilidad de los datos obtenidos, la elección precisa de estos instrumentos es esencial para garantizar que la información recopilada sea precisa y útil para los fines de la investigación. (Arias, 2020), por lo tanto el instrumento que se usó en el estudio fue el cuestionario de habilidades blandas, que estuvo analizado por 20 ítems y cinco dimensiones: Habilidades de comunicación (4 indicadores), habilidades de liderazgo (4 indicadores), habilidades personales (4 indicadores), habilidades creativas (4 indicadores), habilidades interpersonales (4 indicadores), asimismo, se planteó el cuestionario de atención al usuario, el que consta de 22 ítems, los que se analizó en cinco dimensiones: fiabilidad (5 indicadores), capacidad de respuesta (4 indicadores), seguridad (4 indicadores), empatía (5 indicadores) y aspectos tangibles (4 indicadores), donde cada ítem propuesto se evaluaron estableciendo una escala Likert (Anexo 1).

La validez de los instrumentos se refiere a la capacidad de estos para medir adecuadamente las variables en cuestión (Arias, 2020), Para asegurar esta validez, se empleó la técnica del juicio de expertos, que consiste en involucrar a evaluadores con amplia experiencia en el campo de estudio, estos expertos aportaron su conocimiento y práctica para revisar la coherencia y relevancia de los ítems del instrumento, garantizando así una medición precisa de las variables bajo consideración. Para este proceso se dispuso de la participación de tres jueces que contaron del grado de maestría (Anexo 4).



**Tabla 1***Evaluación de expertos.*

N°	Grado académico	Apellidos y nombres	Evaluación del cuestionario de atención al usuario			Decisión
			Claridad	Coherencia	Relevancia	
1	Doctor	Tuesta Panduro, Juan Alfredo	1	1	1	Validado
2	Doctor	Polo Escobar, Benjamín Roldan	1	1	1	Validado
3	Doctor	Castillo Salazar, Regner Nicolás	1	1	1	Validado

En términos de confiabilidad, se evaluó la consistencia interna y la equivalencia paralela del instrumento para asegurar que los resultados fueran estables y generalizables en diferentes contextos y a lo largo del tiempo (Arias, 2020). en el estudio, se subrayó la utilidad del coeficiente Alfa de Cronbach para analizar y verificar el nivel de consistencia interna de los datos recolectados; para ello se realizó una prueba piloto a un total de 20 colaboradores de una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, permitiendo tener una puntuación de Alfa de Cronbach de 0.793 para el cuestionario de H.B. y 0.893 para el cuestionario de atención al usuario, lo que indica que los datos recolectados presentaron confiabilidad.

En el proceso de investigación, tras la validación de los instrumentos, se solicitó la autorización pertinente a la entidad correspondiente. Este paso incluyó coordinar previamente y recabar la información esencial para el desarrollo de la investigación. Asimismo, se gestionó el consentimiento necesario para la aplicación de los instrumentos, garantizando el cumplimiento de los principios éticos y normativos relacionados con la participación de la Red Integrada de Salud en el estudio. Finalmente, se realizó una evaluación de la confiabilidad de los datos, lo cual permitió

verificar la consistencia y precisión de las respuestas obtenidas, asegurando que los datos fueran adecuados y confiables para los análisis posteriores.

En el método de análisis de datos, se empleó un enfoque metodológico que combinó estadística descriptiva e inferencial para analizar la información relacionada con la variable de atención al usuario. Para lograr una descripción exhaustiva de los datos recopilados, se utilizaron herramientas estadísticas avanzadas como SPSS Statistics v.27 y Microsoft Excel. Estas herramientas permitieron organizar los datos de manera sistemática y llevar a cabo un análisis descriptivo preciso. La metodología facilitó la agrupación de datos y la creación de tablas y gráficos, lo que a su vez permitió identificar y entender de manera más clara las problemáticas subyacentes en el estudio, asegurando así una presentación detallada y comprensible de los resultados obtenidos.

En el contexto de la presente investigación, se siguieron los aspectos éticos establecidos por la normativa de la universidad, en particular la resolución N°081-2024-VI-UCV. Uno de los principios éticos clave en la investigación es el de beneficencia, que se aplicó de manera rigurosa en la gestión y divulgación de la información recolectada, este principio asegura que los datos obtenidos se utilicen únicamente para fines académicos, sin ocasionar daño a los participantes y protegiendo la integridad de los encuestados. El principio de no maleficencia se fundamenta en evitar cualquier tipo de daño a los participantes. Respecto al principio de autonomía, se garantizó que los resultados fueran presentados de manera objetiva, respetando las respuestas de los encuestados. Además, se prestó especial atención a citar y referenciar adecuadamente las fuentes de otros autores conforme a las normativas APA 7 y Turnitin, protegiendo así el derecho de propiedad intelectual. El principio de justicia se aplicó en la implementación de los instrumentos, asegurando un trato equitativo y una aplicación imparcial a todos los participantes. Estos principios éticos en conjunto fortalecen la calidad y la integridad de la investigación, garantizando su realización de manera ética y respetuosa.

### III. RESULTADOS

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación dando respuesta a los objetivos de estudio, destacando la presentación de tablas inferenciales que determinan la relación existente entre las variables de análisis.

**Tabla 2.**

Nivel de habilidades blandas y sus dimensiones.

Variable y dimensiones		Nivel		
		Bajo	Medio	Alto
Variable 1: Habilidades blandas	f	27	75	24
	%	21%	60%	19%
D1: Habilidades de comunicación	f	33	69	24
	%	26%	55%	19%
D2: Habilidades de liderazgo	f	32	73	21
	%	25%	58%	17%
D3: Habilidades personales	f	29	75	22
	%	23%	60%	17%
D4: Habilidades creativas	f	31	72	23
	%	25%	57%	18%
D5: Habilidades interpersonales	f	32	71	23
	%	25%	56%	18%

En base a los resultados mostrados en la tabla 1, se señala que el nivel que prevalece de habilidades blandas en colaboradores de una Red Integrada de Salud de Amazonas es el nivel medio, representado por el 60%, asimismo, se determina que el 21% mostró un nivel bajo y el 19% un nivel alto. De igual manera en el análisis a cada una de sus dimensiones, se determina que el nivel medio es el que prevalece en cada una de ellas.

**Tabla 3.**

Nivel de atención al usuario y sus dimensiones.

Variable y dimensiones		Nivel		
		Bajo	Medio	Alto
Variable 2: Atención al usuario	f	25	77	24
	%	20%	61%	19%
D1: Fiabilidad	f	31	71	24
	%	25%	56%	19%
D2: Capacidad de respuesta	f	34	68	24
	%	27%	54%	19%
D3: Seguridad	f	26	79	21
	%	21%	63%	17%
D4: Empatía	f	29	74	23
	%	23%	59%	18%
D5: Aspectos tangibles	f	35	69	22
	%	28%	55%	17%

En base a los resultados mostrados en la tabla 2, se señala que el nivel que prevalece de atención al usuario en una Red Integrada de Salud de Amazonas es el nivel medio, representado por el 61%, asimismo, se determina que el 20% mostró un nivel bajo y el 19% un nivel alto. De igual manera en el análisis a cada una de sus dimensiones, se determina que el nivel medio es el que prevalece en cada una de ellas.

**Tabla 4.**

Relación entre las habilidades blandas y la atención al usuario.

		Atención al usuario	
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	,898
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	126

Se determina que las H.B. se relacionan significativamente con la atención al usuario, porque se muestra un  $p=0.000$  el cual es menor que 0.05, de igual forma, se establece un  $Rho = 0.898$ , lo que indica una correlación positiva alta. Por ende, que acorde con los valores referenciales se enfatiza que a medida que mejoren las habilidades blandas de los colaboradores conduce a que se mejore la atención brindada al usuario. Es decir que al crear un ambiente donde prevalezca el trabajo positivo y eficiente por parte del personal conducirá al éxito de la organización asegurando de esta forma que el servicio que se ofrezca sea de calidad y se mantenga un alto nivel en el desempeño y satisfacción, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación.

**Tabla 5.**

Relación entre las habilidades de comunicación y la atención al usuario.

			Atención al usuario
Rho de Spearman	Habilidades de comunicación	Coeficiente de correlación	,907
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	126

Se determina que las habilidades de comunicación se relacionan significativamente con la atención al usuario, porque se muestra un  $p=0.000$  el cual es menor que 0.05, de igual forma, se establece un  $Rho = 0.907$ , lo que indica una correlación positiva muy alta. Por ende, que acorde con los valores referenciales se enfatiza que a medida que mejoren las habilidades de comunicación de los colaboradores conduce a que se mejore la atención brindada al usuario. De tal manera que cuando los colaboradores se comunican de manera clara y empática, pueden identificar y atender mejor las necesidades y preocupaciones de los usuarios, ayudando a resolver problemas de manera más eficiente, facilitando construir y forjar relaciones confianza y respeto que involucre el usuario y el proveedor de servicios. Destacando que, mejorar las habilidades de comunicación del trabajador contribuye directamente a ofrecer una atención más personalizada y satisfactoria, traduciéndose en vivencias comfortable en el usuario.

**Tabla 6.**

Relación entre las habilidades de liderazgo y la atención al usuario.

			Atención al usuario
Rho de Spearman	Habilidades de liderazgo	Coeficiente de correlación	,844
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	126

Se determina que las habilidades de liderazgo se relacionan significativamente con la atención al usuario, porque se muestra un  $p=0.000$  el cual es menor que 0.05, de igual forma, se establece un  $Rho = 0.844$ , lo que indica una correlación positiva alta. Por ende, que acorde con los valores referenciales se enfatiza que a medida que mejoren las habilidades de liderazgo de los colaboradores conduce a que se fortalezca la asistencia al usuario. De tal manera que cuando los líderes demuestren competencias como la comunicación clara, la elección estrategias acertadas y la capacidad de resolver conflictos, sus equipos tienden a seguir su ejemplo y adoptan una actitud proactiva y comprometida, lo cual se traducirá en una atención al usuario más coherente, eficiente y empática, ya que los empleados están mejor orientados y motivados para la satisfacción de necesidad de usuarios.

**Tabla 7.**

Relación entre las habilidades personales y la atención al usuario.

			Atención al usuario
Rho de Spearman	Habilidades personales	Coefficiente de correlación	,900
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	126

Se determina que las habilidades personales se relacionan significativamente con la atención al usuario, porque se muestra un  $p=0.000$  el cual es menor que 0.05, de igual forma, se establece un  $Rho = 0.907$ , lo que indica una correlación positiva muy alta. Por ende, que acorde con los valores referenciales se enfatiza que a medida que mejoren las habilidades personales de los colaboradores conduce a que se optimice la asistencia al usuario. De tal manera que cuando los colaboradores desarrollen habilidades personales sólidas, serán capaces de entender y responder de manera adecuada a las necesidades y emociones de los usuarios, en la cual la empatía, permitirá a los empleados conectarse emocionalmente con los clientes, la paciencia ayuda a manejar situaciones difíciles con calma, y la adaptabilidad permite ajustar el enfoque según las circunstancias.



**Tabla 8.**

Relación entre las habilidades creativas y la atención al usuario.

			Atención al usuario
Rho de Spearman	Habilidades creativas	Coefficiente de correlación	,853**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	126

Se determina que las habilidades de comunicación se relacionan significativamente con la atención al usuario, porque se muestra un  $p=0.000$  el cual es menor que 0.05, de igual forma, se establece un  $Rho = 0.853$ , lo que indica una correlación positiva alta. Por ende, que acorde con los valores referenciales se enfatiza que a medida que mejoren las habilidades creativas de los colaboradores conduce a que se destaque una mejor la asistencia al usuario. De tal manera que cuando los colaboradores apliquen su creatividad, podrán pensar fuera de lo convencional y ofrecer respuestas únicas y personalizadas que mejoran la experiencia del usuario, además, la creatividad también facilita la adaptación a situaciones imprevistas, resultando en un servicio más dinámico y receptivo.

**Tabla 9.**

Relación entre las habilidades interpersonales y la atención al usuario.

		Atención al usuario	
Rho de Spearman	Habilidades interpersonales	Coefficiente de correlación	,885**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	126

Se determina que las habilidades interpersonales tienen relación con la atención al usuario, porque se muestra un  $p=0.000$  el cual es menor que 0.05, de igual forma, se establece un  $Rho = 0.885$ , lo que indica una correlación positiva muy alta. Por ende, que acorde con los valores referenciales se enfatiza que a medida que mejoren las habilidades interpersonales de los colaboradores conduce a que se mejore la asistencia al usuario. De tal manera que cuando los colaboradores muestren habilidades interpersonales sólidas, pueden interactuar de manera más humana y comprensiva, lo que mejora la experiencia del usuario, contribuyendo a construir confianza y lealtad, dado que los usuarios se sentirán valorados y comprendidos.

#### IV. DISCUSIÓN

En este capítulo se efectuó una triangulación de información, en la que contrastaron los resultados de la investigación con aquellos mostrados en los antecedentes de estudio y el sustento en el marco teórico.

En lo referente al objetivo general de analizar la relación entre las H.B. y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024 se obtuvo que las H.B. se relacionan significativamente con la atención al usuario, porque se muestra un  $p=0.000$  el cual es menor que 0.05, de igual forma, se establece un  $Rho = 0.898$ , lo que indica una correlación positiva alta; destacando de esta forma que al potencializar las habilidades blandas tanto en comunicación, liderazgo, desarrollo personal, creatividad y relaciones interpersonales esto contribuirá de manera significativa a que también se mejore la atención del usuario, dado que facilita mantener interacciones positivas y satisfactorias acorde a las puntuaciones obtenidas.

Así se encuentra coincidencias con el estudio de Pinedo (2021) quien en su investigación señaló que las H.B. se relacionan con la el servicio al cliente ( $p=0.000$  y  $Rho=0.636$ ), destacando una relación moderada. Destacando que, las habilidades permiten a los profesionales entender y responder adecuadamente a cada una de las necesidades y preocupaciones que presente el usuario lo que contribuye a que se cree un ambiente de confianza y respeto de igual manera se logrará mejorar los conflictos y con ello ofrecer soluciones de manera amable y eficiente mejorando así la experiencia de los usuarios y promoviendo su lealtad y satisfacción en la atención otorgada.

De igual manera, se coincide con lo señalado en la Teoría de las Competencias Emocionales de Daniel Goleman, donde Medina et al. (2022) resalta la importancia de las habilidades blandas, dado que abarcan aspectos referente a la inteligencia emocional, la empatía, la eficaz comunicación, el liderazgo y la gestión del estrés, en el éxito laboral como en las relaciones interpersonales, donde, los individuos que poseen un alto nivel de competencias emocionales suelen destacarse en su desempeño laboral, demostrando una mayor capacidad para enfrentar desafíos y manteniendo relaciones interpersonales más sólidas y satisfactorias.

Con respecto al objetivo específico sobre establecer la relación entre las habilidades de comunicación y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024, se obtuvo que las habilidades de comunicación tiene relación con la atención al usuario, porque se muestra un  $p=0.000$  el cual es menor que 0.05, de igual forma, se establece un  $Rho = 0.907$ , lo que indica una relación positiva muy alta, llegando a enfatizar que, mejorar las habilidades de comunicación del colaborador contribuye directamente a ofrecer una atención más personalizada y satisfactoria, lo cual se traduce en una experiencia positiva para el usuario.

Se encuentra coincidencias con el estudio de Vargas y Cordero et al. (2020) quienes señalaron que un 50% de colaboradores presentaron mala percepción concerniente a las habilidades de comunicación que desarrolla el personal, destacando que el personal ofrece un servicio incipiente el cual carece de calidez y calidad, y que no poseen de las características idóneas para que efectúen una buena gestión humana y se promueva la competitividad laboral en la administración pública, por lo tanto no se llega a ofertar un servicio que satisfaga las necesidades del usuario por ende, se resalta que los colaboradores de la entidad al fortalecer la comunican desarrollándola de manera clara y empática, pueden identificar y atender mejor las necesidades y preocupaciones de los usuarios, ayudando a resolver problemas de manera más eficiente y facilitando construir y forjar relaciones confianza y respeto que involucre el usuario y el proveedor de servicios.

Acorde con el objetivo específico sobre establecer la relación entre las habilidades de liderazgo y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024 se determinó que las habilidades de liderazgo tiene relación con la atención al usuario, porque se muestra un  $p=0.000$  el cual es menor que 0.05, de igual forma, se establece un  $Rho = 0.844$ , lo que indica una correlación positiva alta, donde con los valores referenciales se enfatiza que a medida que mejoren las habilidades de liderazgo de los colaboradores conduce a que se fortalezca la atención brindada al usuario, por ende, al indicar que los líderes demuestren mayores competencias como la comunicación clara, la elección de estrategias acertadas y la capacidad de resolver conflictos, adoptan una actitud proactiva y comprometida se traducirá en una atención al usuario más coherente, eficiente y empática, ya que los empleados demostrarán estar mejor orientados y

motivados para satisfacer las necesidades requeridas por el usuario.

Se encuentra coincidencias con el estudio de Álvarez et al. (2021) quienes señalan que existe un deficiente equipamiento y se observa la falta de recursos, conllevando a que el usuario no reciba una atención adecuada, además indicaron que la atención a los usuarios carece de un sistema de salud eficiente, pues existen políticas y normativas que no llegan a concretarse en el servicio, débil capacitación del personal lo que limita que el servicio otorgado denote calidad y satisfacción.

De acuerdo con el objetivo específico sobre establecer la relación entre las habilidades personales y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024, se determinó que las habilidades personales tiene relación significativa con la atención al usuario, porque se muestra un  $p=0.000$  el cual es menor que 0.05, de igual forma, se establece un  $Rho = 0.907$ , lo que indica una correlación positiva muy alta, así con los valores referenciales se enfatiza que a medida que mejoren las habilidades personales de los colaboradores conduce a que se optimice la atención brindada al usuario.

Así se coincide con el estudio de Pinto y Bórguez (2023) quienes señalaron que el 56% del personal considera la necesidad de capacitación de habilidades blandas para el manejo técnico de la atención al usuario, indicando que un protocolo de acción basado en habilidades blandas permite a los especialistas en salud potenciar sus conocimientos en el trato, la comunicación, empatía y el todo lo que se requiera para el manejo técnico para el proceso de atención en salud, dado que todo usuario requiere que se le dé un trato adecuado y se les responda oportunamente a sus necesidades. Por lo que se puede señalar que los colaboradores al desarrollar mejores habilidades personales sólidas, serán capaces de entender y responder de manera adecuada a las necesidades y emociones de los usuarios, en la cual la empatía, permitirá a los empleados conectarse emocionalmente con los clientes, la paciencia ayuda a manejar situaciones difíciles con calma, y la adaptabilidad permite ajustar el enfoque según las circunstancias.

Concerniente al objetivo específico sobre establecer la relación entre las habilidades creativas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024, se obtuvo que las habilidades creativas tienen relación

significativa con la atención al usuario, porque se muestra un  $p=0.000$  el cual es menor que 0.05, de igual forma, se establece un  $Rho = 0.853$ , lo que indica una correlación positiva alta. Por lo que, acorde con los valores referenciales se enfatiza que a medida que mejoren las habilidades creativas de los colaboradores conduce a que se destaque una mejor la atención brindada al usuario.

Es de esta manera que se encuentra coincidencias con De la Ossa (2022), donde indica que las habilidades creativas permiten generar ideas originales, que resuelvan problemas de forma innovadora y se logre la adaptación a nuevas situaciones con flexibilidad. Por ello que los colaboradores de la entidad al mejorar su creatividad, podrán pensar fuera de lo convencional y ofrecer respuestas únicas y personalizadas que mejoran la vivencia del usuario, además, la creatividad también les facilitará la adaptación a situaciones imprevistas y la mejora continua de los procesos de atención, resultando en un servicio más dinámico y receptivo.

Por último, sobre el objetivo específico de establecer la relación entre las habilidades interpersonales y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024, de determinó que las habilidades interpersonales tiene relación con la atención al usuario, porque se muestra un  $p=0.000$  el cual es menor que 0.05, de igual forma, se establece un  $Rho = 0.885$ , lo que indica una correlación positiva muy alta, por lo que, acorde con los valores referenciales se enfatiza que a medida que mejoren las habilidades interpersonales de los colaboradores conduce a que se mejore la atención brindada al usuario.

Se encontró coincidencias con Linares et al. (2021) quien señala que la gestión de habilidades interpersonales se alinea al proceso administrativo en donde se analiza la cooperación y relación entre cada uno de los miembros de la organización. Por ello se indica que cuando los colaboradores muestren habilidades interpersonales sólidas, llegarán a interactuar de manera más humana y comprensiva, lo que mejora la vivencia del usuario, contribuyendo a construir confianza y lealtad, dado que los usuarios se sentirán valorados y comprendidos.

Además, se obtuvo que el nivel que prevalece de habilidades blandas en colaboradores de una Red Integrada de Salud de Amazonas es el nivel medio, representado por el 60%, asimismo, se determina que el 21% mostró un nivel bajo y

el 19% un nivel alto. Estos resultados discrepan con el estudio de Cordero et al. (2020) quien el autor identificó que el 70% presentó una percepción mala respecto a la resolución de conflictos, un 60%, tuvo una percepción mala en empatía, un 55% señaló mala percepción respecto al trabajo del equipo, determinando que las habilidades blandas son presentadas en un nivel bajo, por el contrario el nivel que prevalece en la presente investigación es el nivel medio.

Por otro lado, el nivel que prevalece de atención al usuario en una Red Integrada de Salud de Amazonas es el nivel medio, representado por el 61%, asimismo, se determina que el 20% mostró un nivel bajo y el 19% un nivel alto. De esta manera que se encuentra coincidencias con el estudio de Carhuancho et al. (2021) quien en su estudio también identificó la prevalencia de del nivel regular, representado por el 74.6% de los usuarios, indicando que la atención es poco empática, reflejando que el servicio sanitario que ofrecen los hospitales no es de calidad para garantizar excelencia en la gestión de salud. Sin embargo, se discrepa con el estudio de Silva (2022) quien indicó que la calificación a la atención el 80,6% indicó que es buena, por lo que, al ofrecerse programas de formación en cada una de las competencias de los profesionales conlleva a que se mejore la atención al usuario.

De igual forma, se coincide con los señalado por la Teoría de Calidad de Servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry, en la cual Rubio & Pineda (2023) refleja que la calidad del servicio depende de la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción de la interacción real del servicio recibido, según esta teoría, la calidad del servicio se evalúa en función de cinco dimensiones principales: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, por lo que, es importante que los colaboradores de una organización, dispongan de las habilidades necesarias para lograr una excelente atención al usuario y que sus expectativas por lo general sean cumplidas.

## V. CONCLUSIONES

Se determinó que las habilidades blandas se relacionan significativamente con la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024, porque se obtuvo un p\_valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un  $Rho = 0.898$ , lo que indica una correlación positiva alta. Por lo tanto, a medida que mejoren las habilidades blandas de los colaboradores conduce a que se mejore la atención brindada al usuario.

Las habilidades de comunicación se relacionan significativamente con la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024, porque se consiguió un p\_valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un  $Rho = 0.907$ , lo que indica una correlación positiva muy alta. Señalando que al fortalecer las habilidades de comunicación conduce a mejorar la atención al usuario.

Las habilidades de liderazgo se relacionan significativamente con la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024, porque se obtuvo un p\_valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un  $Rho = 0.844$ , lo que indica una correlación positiva alta. Por ende, al potencializar las habilidades de liderazgo se fortalezca la atención brindada al usuario.

Se determina que las habilidades personales tienen relación con la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024, porque se alcanzó un p\_valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un  $Rho = 0.907$ , lo que indica una correlación positiva muy alta. Por ende, al mejorar las habilidades personales conduce a optimizar la atención.

Se determina que las habilidades de comunicación se relacionan significativamente con la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024, porque se logró un p\_valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un  $Rho = 0.853$ , señalando una correlación positiva alta. Lo que indica, que al fortalecer las habilidades creativas conduce a mejorar la atención.

Se determina que las habilidades interpersonales se relacionan significativamente con la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024, porque se logró un p\_valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un  $Rho = 0.885$ , indicando una correlación positiva muy alta. Por ello, al mejorar las habilidades interpersonales se fortalecerá la atención.



## **VI. RECOMENDACIONES**

Debido a que se ve evidenciado una alta correlación positiva entre las habilidades blandas y la atención al usuario, se recomienda a una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, invertir en talleres y actividades formativas que permitan fortalecer estas competencias para que así se asegure una mejor sostenibilidad del servicio prestado al usuario.

A los colaboradores de una Red Integrada de Salud Región de Amazonas se le sugiere participar activamente en las formaciones especializadas en habilidades blandas de comunicación que organice la entidad para que con ello se mejore el bienestar en el servicio y atención del usuario.

A los gerentes de las diferentes áreas de una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, se le sugiere potenciar sus habilidades de liderazgo mediante programas de desarrollo y coaching para que de esta forma permitan contribuyan a crear un entorno de trabajo más positivo y orientado al usuario.

De igual manera, a los colaboradores de una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, se les sugiere trabajar en el mejoramiento de sus habilidades personales, destacando la empatía, la resiliencia por medio de cursos y talleres específicos para que con ello se logre optimizar significativamente en atención al usuario.

A los profesionales de una Red Integrada de Salud Región de Amazonas se le sugiere involucrarse en los procesos de innovación, planificación, preparación - Innovación y desarrollo de estrategias en el servicio, para que con ello creen nuevas metodologías que permitan fortalecer la comunicación, la empatía y la creatividad dentro de la entidad y se planteen actividades alineadas a mejorar considerablemente la interacción del usuario.

A todo el equipo de trabajo de una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, se les recomienda tener un enfoque en el desarrollo de habilidades interpersonales, en donde se destaque la capacidad para el trabajo en equipo y la construcción de relaciones de confianza permitiendo de esta manera el fortalecimiento de estas competencias para una atención más eficiente y satisfactoria al usuario.

## REFERENCIAS

- Acharya, B., Sigdel, K., Khatri, R., Rimal, P., Shrestha, S., Sharma, D., Shrestha, J., & Sapkota, S. (2024). Improving the Quality of Global Mental Health Services with Digital Tools: Best Practices and Lessons Learned from Rural Nepal. *Journal of Technology in Behavioral Science*. <https://doi.org/10.1007/s41347-024-00389-8>
- Afandi, D., Arini, M., Hidayah, N., Mutia, T., & Indrayana, M. T. (2022). Development of clinical forensic service quality questionnaire based on SERVQUAL. *JKKI : Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 288-299. <https://doi.org/10.20885/JKKI.Vol13.Iss3.art9>
- Aguinaga, S., & Sánchez, S. (2020). Énfasis en la formación de habilidades blandas en mejora de los aprendizajes. *EDUCARE ET COMUNICARE Revista de investigación de la Facultad de Humanidades*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.35383/educare.v8i2.470>
- Ali, J., Jusoh, A., Abbas, A., & Nor, K. (2021). Global Trends of Service Quality in Healthcare: A bibliometric analysis of Scopus Database. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27, 2917.
- Alshammari, H. H. (2023). The internet of things healthcare monitoring system based on MQTT protocol. *Alexandria Engineering Journal*, 69, 275-287. <https://doi.org/10.1016/j.aej.2023.01.065>
- Álvarez, L., Pérez, M. E., Rodríguez, J. M., & Palomino, G. del P. (2021). La Atención al usuario en los sistemas de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806-1819. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.384](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384)
- Anufriyeva, V., Pavlova, M., Stepurko, T., & Groot, W. (2024). The perception of outpatient care quality by healthcare users in Ukraine. *International Journal of Healthcare Management*, 17(1), 25-31. <https://doi.org/10.1080/20479700.2022.2141685>

- Arias, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Aridi, M., Ahmad, M., Ghach, W., Charifeh, S., & Alwan, N. (2023). Development and Validation of the Soft Skills Questionnaire for Nurses. *SAGE Open Nursing*, 9, 23779608231159620. <https://doi.org/10.1177/23779608231159620>
- Ayinaddis, S. G., Taye, B. A., & Yirsaw, B. G. (2023). Examining the effect of electronic banking service quality on customer satisfaction and loyalty: An implication for technological innovation. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1), 22. <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00287-y>
- Carhuancho, I. M., Nolazco, F. A., Bejarano, M. A. G., & Siu, D. R. S. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), Article 5. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- CEPLAN. (2022). *Observatorio Nacional de Prospectiva*. <https://observatorio.ceplan.gob.pe>
- Chukwuma, N. N. (2023). Impact of employability skills on career success: Evidence from medical doctors in port harcourt. *FULafia International Journal of Business and Allied Studies*, 1(1), Article 1.
- CONEVAL. (2023). Persisten en México rezago educativo y falta de acceso a servicios de salud. *Gaceta UNAM*. <https://www.gaceta.unam.mx/persisten-en-mexico-rezago-educativo-y-falta-de-acceso-a-servicios-de-salud/>
- Cordero, A. M., Córdova, N. J., Moreira, M. C., & Quevedo, J. M. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento*, 5(5), Article 5. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i5.1399>
- Cuadros, J. (2022). *Metodología de la investigación y desarrollo de tesis* (Primera). <https://www.researchgate.net/profile/Jose-Cuadros-Del->

Carpio/publication/363584322\_Metodologia\_de\_la\_investigacion\_y\_desarrollo\_de\_tesis/links/6323e1800a70852150f95f44/Metodologia-de-la-investigacion-y-desarrollo-de-tesis.pdf

De La Ossa, J. (2022). Habilidades blandas y ciencia. *Revista colombiana de ciencia animal recia*, 14(1). <https://doi.org/10.24188/recia.v14.n1.2022.945>

Delgado, L. M., Calero, M. A., Noriega, S. C., & Castillo, C. V. (2023). Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. *RECIMUNDO*, 7(1), Article 1. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.786-795](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.786-795)

Demir, P., Gul, M., & Guneri, A. F. (2020). Evaluating occupational health and safety service quality by SERVQUAL: A field survey study. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(5-6), 524-541. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1433029>

Espina, L. C., Aguirre, S. L., Dworaczek, H. O., Guerrero, J. M., Ríos, D. E., & Rave, J. C. (2023). Soft skills in personnel training: Report of publications in scopus, topics explored and future research agenda. *Heliyon*, 9(4), e15468. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15468>

Gavahi, S. S., Hosseini, S. M. H., & Moheimani, A. (2022). An application of quality function deployment and SERVQUAL approaches to enhance the service quality in radiology centres. *Benchmarking: An International Journal*, 30(5), 1649-1671. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2021-0411>

González, M. G., Enciso, B. V., Arciniegas, L. F., Tovar, P. A., Bonza, P. I., & Arévalo, L. P. Y. (2020). Importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones. *Encuentros con semilleros*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.15765/es.v2i2.2646>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS*. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Kumari, R., & Chander, S. (2024). Improving healthcare quality by unifying the American electronic medical report system: Time for change. *The Egyptian Heart Journal*, 76(1), Article 1. <https://doi.org/10.1186/s43044-024-00463-9>
- Linares, J., Montenegro, L., Linares, C., & Núñez, G. (2021). Programa de Habilidades Blandas para la calidad en la Inversión Pública de la Municipalidad Provincial de Cutervo: DOI. 10.54798/ULYS3685. *Revista Científica Emprendimiento Científico Tecnológico*, 2, Article 2.
- López, L., & Lozano, C. (2021). Las habilidades blandas y su influencia en la construcción del aprendizaje significativo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10828-10837. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1129](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1129)
- Mahadevan, A., Rivera, R., Najhawan, M., Saadat, S., Strehlow, M., Rao, G. V. R., & Youm, J. (2024). Assessing the Efficacy of a Novel Massive Open Online Soft Skills Course for South Asian Healthcare Professionals. *Journal of Medical Systems*, 48(1). <https://doi.org/10.1007/s10916-024-02051-5>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>
- McGrath, J., Cawley, B., McTiernan, D., Marques, L., Goncerz, E., Heron, E. A., Madden, J., Bond, L., Quinn, C., Mulholland, K., & Dowling, B. (2024). Service user satisfaction with care in a specialist service for young people with attention deficit hyperactivity disorder. *Irish Journal of Psychological Medicine*, 41(1), 46-53. <https://doi.org/10.1017/ipm.2022.15>
- Medina, J., Bello, Z., & Alfonso, A. (2022). Validación del inventario de competencias emocionales en el ámbito laboral (ICEL). *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 123-135.
- Mehrotra, D., & Bhartiya, S. (2020). Results of mapping patients expectation using SERVQUAL. *Journal of Healthcare Quality Research*, 35(6), 381-390.

<https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2019.11.008>

Méndez, C. (2020). *Metodología de la Investigación* (Quinta). Alpha Editorial. ISBN: 9789587786606

Mirlou, F., & Beker, L. (2023). Wearable Electrochemical Sensors for Healthcare Monitoring: A Review of Current Developments and Future Prospects. *IEEE Transactions on Molecular, Biological, and Multi-Scale Communications*, 9(3), 364-373. <https://doi.org/10.1109/TMBMC.2023.3304240>

Muñoz, R. M., Arevalo, R. A., Morillo, B. del R., & Molina, J. G. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>

OCDE, & Eurostat. (2018). *Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de la datos sobre innovación* (Tercera). <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264065659-es.pdf?expires=1721795097&id=id&accname=guest&checksum=20ECC5160B5334EF6491E5285B3C1054>

OMS. (2024). *Calidad de la atención*. Calidad de atención. <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>

ONU. (2022). Objetivos y metas de desarrollo sostenible. *Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

OPS. (2022). *Las Américas tienen un déficit de 600.000 profesionales de la salud, que afecta el acceso a la salud en las zonas rurales y desatendidas— OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud*. <https://www.paho.org/es/noticias/27-5-2022-americas-tienen-deficit-600000-profesionales-salud-que-afecta-acceso-salud-zonas>

Pachucho, A. P., Chipantiza, T. E., López, G. P., Manzano, D. E., & Cajamarca, K.

- M. (2023). Desarrollo de habilidades no técnicas en simulación para el proceso de formación de enfermería: Development of non-technical skills in simulation for the nursing training process. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.1024>
- Parada, I., Maldonado, J., Sánchez, M., & Treviño, S. (2023). Barriers to achieving quality birth care under the Sentinel Care model in Mexico. *Salud Publica de Mexico*, 65(1), 63-69. <https://doi.org/10.21149/13750>
- Paravic, T., & Lagos, M. E. (2021). TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD. *Ciencia y enfermería*, 27. <https://doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>
- Pinedo, K. (2021). Habilidades blandas y servicio al cliente en la empresa Constructora del Oriente E y K S.A.C, Tarapoto—2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66389>
- Pinto, C., & Borguez, J. (2023). Estrategias y habilidades blandas para una práctica integral en la atención de personas con Trastorno del Espectro Autista. *J. health med. sci.*, 9(4), 67-76.
- Pisfil, M. G. (2020). Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes de un servicio de emergencia. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)*, 9(1), Article 1. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/19>
- Puspaningtyas, D. (2023). SERVQUAL measures: Indonesian government healthcare (BPJS) from a human resource perspective. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i2.2271>
- Putra, A. S., Novitasari, D., Asbari, M., Purwanto, A., Iskandar, J., Hutagalung, D., O, S., & Cahyono, Y. (2020). Examine Relationship of Soft Skills, Hard Skills, Innovation and Performance: The Mediation Effect of Organizational

- Learning. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 27-43. <https://doi.org/10.51386/25815946/ij sms-v3i3p104>
- Rami, A., & Sarah, H. (2023). HHC RSPF Patient Satisfaction and the Impact of Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, and Responsiveness. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i2.3032>
- Reto, R. D. P. (2022). Habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de lima, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83001>
- Rexhepi, I., Ismajli, N., & Shabani, G. (2022). Measuring the perception of quality management primary healthcare services through SERVQUAL model. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 6(3), 97-111. <https://doi.org/10.22495/cgobrv6i3p9>
- Rubio, E., & Pineda, N. J. (2023). Calidad de servicio: Una visión conceptual sobre diferentes modelos, principales aportes, características y conclusiones. *Aula Virtual*, 4(10), Article 10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8132754>
- Sharma, M. (2023). Effectiveness of an Interventional Package on Soft Skills and Perceived Need among Nursing Students- A Quasi-experimental Study. *Journal of Psychiatric Nursing*. <https://doi.org/10.14744/phd.2022.76148>
- Silva, J. L. (2022). *Capacitación y su influencia sobre la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2021* [Tesis de maestría, Universidad nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64267>
- Soto, A. (2020). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 304-311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Tamsah, H., Ilyas, G. B., Nurung, J., Jusuf, E., & Rahmi, S. (2023). Soft skill



- competency and employees' capacity as the intervening factors between training effectiveness and health workers' performance. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2199493. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2199493>
- Tirado, W. A. (2022). Brecha de recursos humanos y la calidad de atención en servicios sanitarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2630-2644. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3707](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3707)
- Varona, J., & Ramos, M. (2024). Competencias laborales blandas de alto impacto en egresados universitarios. Un estudio descriptivo. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 71, 245-275.
- Wings, I., Nanda, R., & Adebayo, K. J. (2021). A Context-Aware Approach for Extracting Hard and Soft Skills. *Procedia Computer Science*, 193, 163-172. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.10.016>
- Wood, T. A., Grahovec, N. E., Sanfilippo, C. M., Hill, C., & Gockel-Blessing, E. A. (2023). A Creative Medical Investigation: Bridging the Soft Skill Gap. *International Journal of Kinesiology in Higher Education*, 7(3), 219-230. <https://doi.org/10.1080/24711616.2022.2113347>
- Zamora, I., & Calixto, L. (2021). *Metodología de La Investigación Científica para Tesis 2021* (Primera). SMITH ZAMORA E.I.R.L. <https://es.scribd.com/document/521185904/Metodologia-de-La-Investigacion-Cientifica-Para-Tesis-2021-1>

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

#### Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento	Escala
Variable independiente: Habilidades blandas	Se definen como la administración de aquellas cualidades que influyen en la relación de los colaboradores de una entidad, de tal manera que desarrollen la capacidad para abordar situaciones cotidianas, para el alcance del éxito personal y profesional de un colaborador en cualquier campo laboral que se desarrolle (Mahadevan et al., 2024).	Las habilidades blandas se analizan por medio de cinco dimensiones, de las que se destaca en la gestión de habilidades de comunicación, liderazgo, habilidades personales, creativas e interpersonales.	Habilidades de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expresión con confianza</li> <li>- Palabras con lenguaje corporal</li> <li>- Gestos efectivos</li> <li>- Escucha</li> </ul>	1-4	Encuesta - cuestionario	Ordinal
			Habilidades de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Reconocimiento de logros</li> <li>- Fomentar el trabajo cooperativo</li> <li>- Decisiones de mayor beneficio</li> </ul>	5-8		
			Habilidades personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puntualidad</li> <li>- Alcance de metas</li> <li>- Capacidad para decisiones</li> <li>- Fortalezas y debilidades</li> </ul>	9-12		
			Habilidades creativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación</li> <li>- Planificación</li> <li>- Preparación</li> <li>- Planificación estratégica</li> </ul>	13-16		
			Habilidades interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión de sentimientos</li> <li>- Empatía</li> <li>- Respeto a los puntos de vista</li> <li>- Calma</li> </ul>	17-20		

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	<b>Escala</b>
Variable dependiente: atención al usuario	La atención al usuario se refiere al conjunto de acciones y procesos destinados a satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, garantizando un trato humano, respetuoso y eficiente en todas las interacciones entre el equipo de trabajo y el usuario (Alshammari, 2023)	Para el análisis de la variable atención del usuario se consideran 22 ítems y cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación adecuada</li> <li>- Horario programado</li> <li>- Cumplimiento de la programación</li> <li>- Disponibilidad</li> <li>- Confiabilidad</li> </ul>	1-5	Encuesta - cuestionario	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención rápida</li> <li>- Atención efectiva</li> <li>- Atención a requerimientos</li> <li>- Solución inmediata</li> </ul>	6-9		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato cortés</li> <li>- Respuesta a preguntas</li> <li>- Comunicación adecuada</li> <li>- Inspira de confianza</li> </ul>	10-13		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato personalizado</li> <li>- Horario flexible</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Empatía</li> <li>- Interés en la atención</li> </ul>	14-18		
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones</li> <li>- Equipamientos</li> <li>- Presentación</li> <li>- Limpieza</li> </ul>	19-22		

## Matriz de consistencia

### Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre las habilidades de comunicación y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre las habilidades de liderazgo y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre las habilidades personales y la atención al usuario en una</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Analizar la relación entre las habilidades blandas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Establecer la relación entre las habilidades de comunicación y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.</p> <p>b) Establecer la relación entre las habilidades de liderazgo y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.</p> <p>c) Establecer la relación entre las habilidades personales y la atención al usuario en una Red</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre las habilidades blandas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre las habilidades de comunicación y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre las habilidades de liderazgo y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Habilidades blandas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades de comunicación</li> <li>- Habilidades de liderazgo</li> <li>- Habilidades personales</li> <li>- Habilidades creativas</li> <li>- Habilidades interpersonales.</li> </ul> <p>Variable dependiente:</p> <p>atención al usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> <li>- Aspectos</li> </ul>	<p>Tipo: básica</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño no experimental – transversal</p> <p>Población: 184 colaboradores una Red Integrada de Salud de Amazonas</p> <p>Muestra: 126 colaboradores de una Red Integrada de Salud de Amazonas</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento:</p>

<p>Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre las habilidades creativas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre las habilidades interpersonales y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024?</p>	<p>Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.</p> <p>d) Establecer la relación entre las habilidades creativas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.</p> <p>e) Establecer la relación entre las habilidades interpersonales y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.</p>	<p>H3: Existe relación significativa entre las habilidades personales y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre las habilidades creativas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.</p> <p>H5: Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.</p>	<p>tangibles</p>	<p>cuestionario</p>
---	---	--	------------------	---------------------

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de habilidades blandas

Estimado usuario, le invito a participar en una investigación titulada “Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024”, cuyo objetivo de la investigación es: Determinar la relación entre las habilidades blandas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.

Indicaciones: marque con una “X” la respuesta que más se ajuste a su realidad, señalarle que no hay respuesta buena ni mala, la información que usted ofrezca será confidencial y solo será usada para fines académicos. Considera la siguiente escala:

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

Dimensiones / ítems	1	2	3	4	5
<b>Habilidades de comunicación</b>					
1. Expreso mis sentimientos, opiniones e ideas con plena confianza.					
2. Uso palabras afectivas y apropiadas con lenguaje corporal en las conversaciones con mis compañeros.					
3. Empleo expresiones y gestos efectivos en las conversaciones.					
4. Escucho con atención a mis compañeros.					
<b>Habilidades de liderazgo</b>					
5. Motivo a mis compañeros a alcanzar una meta en común.					
6. Reconozco los logros de mis compañeros en el equipo.					
7. Fomento el trabajo cooperativo y con eficiencia en el					

equipo.					
8. Cuando se presenta un problema tomo la decisión que mejor beneficie al equipo.					
<b>Habilidades personales</b>					
9. Soy puntual en la asistencia laboral y en la presentación de mis deberes laborales.					
10. Me esfuerzo diligentemente por alcanzar mis metas.					
11. Tengo la capacidad de tomar decisiones para mi vida personal.					
12. Soy consciente de mis fortalezas y debilidades.					
<b>Habilidades creativas</b>					
13. Me gusta hacer las cosas de forma innovadora.					
14. Planifico mis actividades para lograr mis metas.					
15. Me siento preparado para enfrentar cualquier desafío.					
16. Cuando se presenta un problema, me tomo mi tiempo para analizarlo y ejecutar un plan estratégico.					
<b>Habilidades interpersonales</b>					
17. Comprendo con facilidad los sentimientos de mis compañeros.					
18. Soy de las personas que se pone en el lugar de los compañeros de manera empática.					
19. Respeto los puntos de vista de los demás.					
20. Cuando se presenta un problema repentino guardo la calma.					

## Cuestionario de atención al usuario

Estimado usuario, le invito a participar en una investigación titulada “Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024”, cuyo objetivo de la investigación es: Determinar la relación entre las habilidades blandas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024.

Indicaciones: marque con una “X” la respuesta que más se ajuste a su realidad, señalarle que no hay respuesta buena ni mala, la información que usted ofrezca será confidencial y solo será usada para fines académicos. Considera la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensiones e ítems	1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>					
1. En el proceso de atención se orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites que debe seguir el usuario para atender a sus requerimientos.					
2. La atención al usuario se realiza en el horario programado					
3. La atención al usuario se realiza respetando la programación y el orden de llegada a la Red Integrada de Salud					
4. Los documentos que el usuario solicita se encuentran disponibles.					
5. La atención ofertada al usuario demuestra confiabilidad.					



<b>Capacidad de respuesta</b>					
6. La atención que le brinda al usuario es rápida.					
7. La atención que le ofrece al usuario es efectiva					
8. El personal se mostró dispuesto a proporcionar ayuda a los requerimientos del usuario.					
9. Ante alguna inconformidad con el servicio por parte del usuario, el personal le ofrece una solución inmediata.					
<b>Seguridad</b>					
10. El personal muestra un trato cortés al usuario.					
11. El personal cuenta con conocimientos suficientes para responder a las preguntas y despejar dudas del usuario.					
12. En la atención que brinda al usuario existe comunicación adecuada para darle un buen servicio.					
13. Usted con el servicio que otorga al usuario busca generar confianza.					
<b>Empatía</b>					
14. Usted muestra un trato personalizado e individual al momento de atender al usuario					
15. Usted muestra disposición a ampliar su horario de atención frente a la necesidad del usuario.					
16. Usted muestra amabilidad durante la atención brindada.					
17. Usted muestra empatía durante la atención al usuario.					
18. Usted muestra interés para atender a los requerimientos					

solicitados por el usuario.					
<b>Aspectos tangibles</b>					
19.La Red integrada de Salud cuenta con una instalación cómoda y acogedora para la atención al usuario.					
20.La Red integrada de Salud cuenta con equipos de apariencia moderna.					
21. Considera que mantiene una buena presentación e imagen al momento de atender al usuario.					
22. Los ambientes muestran buen estado de limpieza para dar un buen servicio al usuario.					

### Escala valorativa – Baremos

<b>Dimensiones y variables</b>	<b>Nivel bajo</b>	<b>Nivel medio</b>	<b>Nivel alto</b>
Dimensión: Habilidades de comunicación	[4-12]	[13-16]	[17-20]
Dimensión: Habilidades de liderazgo	[4-12]	[13-16]	[17-20]
Dimensión: Habilidades personales	[4-12]	[13-16]	[17-20]
Dimensión: Habilidades creativas	[4-12]	[13-16]	[17-20]
Dimensión: Habilidades interpersonales	[4-12]	[13-16]	[17-20]
<b>Variable: Habilidades blandas</b>	<b>[20-60]</b>	<b>[61-80]</b>	<b>[81-100]</b>
Dimensión: Fiabilidad	[5-15]	[16-20]	[21-25]
Dimensión: Capacidad de respuesta	[4-12]	[13-16]	[17-20]
Dimensión: Seguridad	[4-12]	[13-16]	[17-20]
Dimensión: Empatía	[5-15]	[16-20]	[21-25]
Dimensión: Aspectos tangibles	[4-12]	[13-16]	[17-20]
<b>Variable: Atención al usuario</b>	<b>[22-66]</b>	<b>[67-88]</b>	<b>[89-110]</b>

## Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

### Experto validador 1.

#### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada de Salud de la región Amazonas, 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


#### Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría Habilidades blandas

Definición de la variable/categoría: Es la administración de aquellas cualidades que influyen en la relación de los colaboradores de una entidad, de tal manera que desarrollen la capacidad para abordar situaciones cotidianas, para el alcance del éxito personal y profesional de un colaborador en cualquier campo laboral que se desarrolle.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Habilidades de comunicación	Expresión con confianza	Expreso mis sentimientos, opiniones e ideas con plena confianza.	1	1	1	1	
	Palabras con lenguaje corporal	Uso palabras afectivas y apropiadas con lenguaje corporal en las conversaciones con mis compañeros.	1	1	1	1	
	Gestos efectivos	Empleo expresiones y gestos efectivos en las conversaciones.	1	1	1	1	
	Escucha	Escucho con atención a mis compañeros.	1	1	1	1	

<b>Habilidades de liderazgo</b>	Motivación	Motivo a mis compañeros a alcanzar una meta en común.	1	1	1	1	
	Reconocimiento de logros	Reconozco los logros de mis compañeros en el equipo.	1	1	1	1	
	Fomentar el trabajo cooperativo	Fomento el trabajo cooperativo y con eficiencia en el equipo.	1	1	1	1	
	Decisiones de mayor beneficio	Cuando se presenta un problema tomo la decisión que mejor beneficie al equipo.	1	1	1	1	
<b>Habilidades personales</b>	Puntualidad	Soy puntual en la asistencia laboral y en la presentación de mis deberes laborales.	1	1	1	1	
	Alcance de metas	Me esfuerzo diligentemente por alcanzar mis metas.	1	1	1	1	
	Capacidad para decisiones	Tengo la capacidad de tomar decisiones para mi vida personal.	1	1	1	1	
	Fortalezas y debilidades	Soy consciente de mis fortalezas y debilidades.	1	1	1	1	
<b>Habilidades creativas</b>	Innovación	Me gusta hacer las cosas de forma innovadora.	1	1	1	1	
	Planificación	Planifico mis actividades para lograr mis metas.	1	1	1	1	
	Preparación	Me siento preparado para enfrentar cualquier desafío.	1	1	1	1	
	Planificación estratégica	Cuando se presenta un problema, me tomo mi tiempo para analizarlo y ejecutar un plan estratégico.	1	1	1	1	
<b>Habilidades interpersonales</b>	Comprensión de sentimientos	Comprendo con facilidad los sentimientos de mis compañeros.	1	1	1	1	
	Empatía	Soy de las personas que se pone en el lugar de los compañeros de manera empática.	1	1	1	1	
	Respeto a los puntos de vista	Respeto los puntos de vista de los demás.	1	1	1	1	
	Calma	Cuando se presenta un problema repentino guardo la calma.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	- Analizar las habilidades blandas del personal de una Red Integrada de salud de la región Amazonas.
Nombres y apellidos del experto	Juan Alfredo Tuesta Panduro
Documento de identidad	43993939
Años de experiencia en el área	Más de 5 años.
Máximo Grado Académico	Doctor.
Nacionalidad	Peruano.
Institución	Universidad Nacional Agraria de la Selva Universidad De Los Andes - Mérida Venezuela
Cargo	Docente principal.
Número telefónico	957 459 117
Firma	
Fecha	23/05/2024

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada de Salud de la región Amazonas, 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría Atención al usuario


Definición de la variable/categoría: conjunto de acciones y procesos destinados a satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, garantizando un trato humano, respetuoso y eficiente en todas las interacciones entre el equipo de trabajo y el usuario.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Confiabilidad	Orientación adecuada	En el proceso de atención se orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites que debe seguir el usuario para atender a sus requerimientos.	1	1	1	1	
	Horario programado	La atención al usuario se realiza en el horario programado.	1	1	1	1	
	Cumplimiento de la programación	La atención al usuario se realiza respetando la programación y el orden de llegada a la Red Integrada de Salud.	1	1	1	1	

	Disponibilidad	Los documentos que el usuario solicita se encuentran disponibles.	1	1	1	1	
	Confiabilidad	La atención ofertada al usuario demuestra confiabilidad.	1	1	1	1	
<b>Capacidad de respuesta</b>	Atención rápida	La atención que le brinda al usuario es rápida.	1	1	1	1	
	Atención efectiva	La atención que le ofrece al usuario es efectiva.	1	1	1	1	
	Atención a requerimientos	El personal se mostró dispuesto a proporcionar ayuda a los requerimientos del usuario.	1	1	1	1	
	Solución inmediata	Ante alguna inconformidad con el servicio por parte del usuario, el personal le ofrece con una solución inmediata.	1	1	1	1	
<b>Seguridad</b>	Trato cortés	El personal muestra un trato cortés al usuario.	1	1	1	1	
	Respuesta a preguntas	El personal cuenta con conocimientos suficientes para responder a las preguntas y despejar dudas del usuario.	1	1	1	1	
	Comunicación adecuada	En la atención que brinda al usuario existe comunicación adecuada para darle un buen servicio.	1	1	1	1	
	Inspira confianza	Usted con el servicio que otorga al usuario busca generar confianza.	1	1	1	1	
<b>Empatía</b>	Trato personalizado	Usted muestra un trato personalizado e individual al momento de atender al usuario.	1	1	1	1	
	Horario flexible	Usted muestra disposición a ampliar su horario de atención frente a la necesidad del usuario.	1	1	1	1	
	Amabilidad	Usted muestra amabilidad durante la atención brindada.	1	1	1	1	
	Empatía	Usted muestra empatía durante la atención al usuario.	1	1	1	1	
	Interés en la atención	Usted muestra interés para atender a los requerimientos solicitados por el usuario.	1	1	1	1	
<b>Aspectos tangibles</b>	Instalaciones	La Red integrada de Salud cuenta con una instalación cómoda y acogedora para la	1	1	1	1	

		atención al usuario.					
	Equipamientos	La Red integrada de Salud cuenta con equipos de apariencia moderna.	1	1	1	1	
	Presentación	Considera que mantiene una buena presentación e imagen al momento de atender al usuario.	1	1	1	1	
	Limpieza	Los ambientes muestran buen estado de limpieza para dar un buen servicio al usuario.	1	1	1	1	

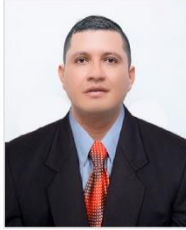
#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	- Analizar la atención al usuario en una Red Integrada de salud de la región Amazonas.
Nombres y apellidos del experto	Juan Alfredo Tuesta Panduro
Documento de identidad	43993939
Años de experiencia en el área	Más de 5 años.
Máximo Grado Académico	Doctor.
Nacionalidad	Peruano.
Institución	Universidad Nacional Agraria de la Selva Universidad De Los Andes - Mérida Venezuela
Cargo	Docente principal.
Número telefónico	957 459 117
Firma	
Fecha	23/05/2024



# Registro CONCYTEC

Esta Ficha muestra la información que se revisó y se validó para la calificación, clasificación y Registro en el marco del cumplimiento de los criterios establecidos en el Reglamento Renacyt.



## JUAN ALFREDO TUESTA PANDURO

### INVESTIGADOR RENACYT

• Código de Registro : P0118424  
 • Tipo Documento: DNI  
 • Número Documento: 43993939  
 • Nivel : Nivel V  
 • Fecha de informe de calificación : 24/05/2023  
 • Fecha de Registro : 26/05/2023  
 • Condición de Actividad : Activo al 22/05/2024

• CÍ Vitae : T18424  
 • Scopus Author ID : 57370133600  
 • ORCID : 0000-0002-1707-5143  
 • Fecha de última revisión : 24/05/2023

• Historial de Solicitudes : **RENACYT 2021 V Puntos : 43 Fecha : 24/05/2023**

### INDICADOR A : FORMACIÓN ACADÉMICA

Grado Académico y/o Título Profesional registrados en SUNEDU.

N°	CENTRO DE ESTUDIOS	GRADO OBTENIDO	TÍTULO	FUENTE	FECHA DE REVISIÓN
1	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA	LICENCIADO / TÍTULO	LICENCIADO EN ADMINISTRACION	SUNEDU	24/05/2023
2	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA	BACHILLER	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	SUNEDU	24/05/2023
3	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA	MAGISTER	MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS MENCION FINANZAS	SUNEDU	24/05/2023
4	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.	DOCTORADO	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD	SUNEDU	24/05/2023

### INDICADOR B : ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

Artículos publicados en revistas indexadas en Scopus, Web of Science (WOS)\* y Scielo.

TIPO DE | AÑO DE | FECHA DE

N°	PRODUCCIÓN	TÍTULO	PRODUCCIÓN	DOI	CUARTIL	REVISIÓN
1	Artículo en revista científica	Digital government and modernization in peruvian public entities: a systematic review of the literature	2022	10.52080/RVGLUZ.27.100.6	Q3	24/05/2023
2	Artículo en revista científica	THE TRAINING OF RESEARCH COMPETENCES IN UNIVERSITY STUDENTS	2022		Q3	24/05/2023
3	Artículo en revista científica	Adoption of ICTs as an emergent business strategy during and following COVID-19 crisis: evidence from Indian MSMEs	2022	10.1108/BIJ-11-2021-0685	Q1	24/05/2023
4	Artículo en revista científica	Social responsibility of the Peruvian university in the context of virtual education	2022	10.31876/RCS.V28I.38849	Q2	24/05/2023
5	Artículo en revista científica	Modelling the resilience of start-ups during COVID-19 pandemic	2022	10.1108/BIJ-09-2021-0530	Q1	24/05/2023
6	Artículo en revista científica	COMPARISON OF THE STATE OF DOMESTIC VIOLENCE INDICATORS IN UNIVERSITY STUDENTS BEFORE AND DURING THE COVID-19 PANDEMIC	2022		Q3	24/05/2023
7	Artículo en revista científica	Job performance in Peruvian public entities: Salary impact, seniority and academic level	2021	10.19052/RVGLUZ.27.95.12	Q3	24/05/2023
8	Artículo en revista científica	La estrategia "Aprendo en casa" y los retos en la educación virtual peruana	2021		Artículo ScIELO	24/05/2023
9	Artículo en revista científica	Endomarketing: Strategy to reduce the turnover of millennial personnel in Mexican organizations	2021		Q2	24/05/2023
10	Artículo en revista científica	PERCEPTION ON TRANSPARENCY ON THE WEBSITE OF PERUVIAN UNIVERSITIES	2021		Artículo ScIELO	24/05/2023

(\*Para los artículos en WOS, solo se considera la colección Principal. Los cuartiles corresponden al año de publicación de la revista en el que fue publicado el artículo.

### INDICADOR C : REGISTRO DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Propiedad Intelectual Registrados en INDECOPI y otras entidades pares del extranjero.

N° | TIPO DE PROPIEDAD INTELECTUAL | TÍTULO | ENTIDAD | PAÍS | FECHA DE INSCRIPCIÓN | FECHA DE REVISIÓN

### INDICADOR D : LIBROS Y/O CAPÍTULOS DE LIBROS

Libro y/o capítulos de libro resultado de investigación y cuentan con sustento de revisión de pares.

1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1

N°	TIPO DE PRODUCCIÓN	TÍTULO	ISBN	EDITORIAL	PAÍS	AÑO DE PRODUCCIÓN	FECHA DE REVISIÓN
----	--------------------	--------	------	-----------	------	-------------------	-------------------

**INDICADOR E : ÍNDICE H**

Es de cumplimiento obligatorio que el investigador tenga un valor de índice H mayor o igual a 10 (índice H > 10) para ser clasificado en el Nivel "Investigador Distinguido". El índice H que se aplica en el presente reglamento será considerado de la base de datos SCOPUS.

N°	ÍNDICE H SCOPUS
----	-----------------

1	0
---	---

**INDICADOR F : ASESORÍAS O CO-ASESORÍAS DE TESIS**

Tesis sustentada y aprobada los cuales se encuentran en RENATI de la SUNEDU o el repositorio institucional.

N°	TIPO DE PRODUCCIÓN	UNIVERSIDAD	TESISTA(A)	Fecha de Aceptación	FECHA DE REVISIÓN
1	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD DE HUANUCO	Pizarro Arévalo, Cheyll Lizet	Diciembre 2020	24/05/2023
2	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD DE HUANUCO	PASTOR CACHA, Miguel Angel	Diciembre 2020	24/05/2023

**INDICADOR H : PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN**

Proyectos de investigación de investigación que fueron sometidos y aprobados por un sistema de evaluación de pares externos con o sin financiamiento, para la academia y/o empresa.

N°	TÍTULO	DESCRIPCIÓN TIPO PROYECTO	FECHA INICIO	FECHA FIN	FECHA DE REVISIÓN
----	--------	---------------------------	--------------	-----------	-------------------

**ACTIVIDAD**

Última producción en los últimos 3 años realizada por el investigador con el cual cumple la actividad.

N°	INDICADOR	TIPO	TÍTULO	FECHA DE PRODUCCION	FECHA DE REVISIÓN
1	B	Artículo En Revista Científica	Digital Government And Modernization In Peruvian Public Entities: A Systematic Review Of The Literature	09/2022	24/05/2023

Esta Ficha muestra la información que se validó para la calificación, clasificación y Registro en el marco del cumplimiento de los criterios establecidos en el Reglamento Renacyt (RP-090-2021-CONCYTEC-P).

## Experto validador 2.

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada de Salud de la región Amazonas, 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


### Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría Habilidades blandas

Definición de la variable/categoría: Es la administración de aquellas cualidades que influyen en la relación de los colaboradores de una entidad, de tal manera que desarrollen la capacidad para abordar situaciones cotidianas, para el alcance del éxito personal y profesional de un colaborador en cualquier campo laboral que se desarrolle.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Habilidades de comunicación	Expresión con confianza	Expreso mis sentimientos, opiniones e ideas con plena confianza.	1	1	1	1	
	Palabras con lenguaje corporal	Uso palabras afectivas y apropiadas con lenguaje corporal en las conversaciones con mis compañeros.	1	1	1	1	
	Gestos efectivos	Empleo expresiones y gestos efectivos en las conversaciones.	1	1	1	1	
	Escucha	Escucho con atención a mis compañeros.	1	1	1	1	

<b>Habilidades de liderazgo</b>	Motivación	Motivo a mis compañeros a alcanzar una meta en común.	1	1	1	1	
	Reconocimiento de logros	Reconozco los logros de mis compañeros en el equipo.	1	1	1	1	
	Fomentar el trabajo cooperativo	Fomento el trabajo cooperativo y con eficiencia en el equipo.	1	1	1	1	
	Decisiones de mayor beneficio	Cuando se presenta un problema tomo la decisión que mejor beneficie al equipo.	1	1	1	1	
<b>Habilidades personales</b>	Puntualidad	Soy puntual en la asistencia laboral y en la presentación de mis deberes laborales.	1	1	1	1	
	Alcance de metas	Me esfuerzo diligentemente por alcanzar mis metas.	1	1	1	1	
	Capacidad para decisiones	Tengo la capacidad de tomar decisiones para mi vida personal.	1	1	1	1	
	Fortalezas y debilidades	Soy consciente de mis fortalezas y debilidades.	1	1	1	1	
<b>Habilidades creativas</b>	Innovación	Me gusta hacer las cosas de forma innovadora.	1	1	1	1	
	Planificación	Planifico mis actividades para lograr mis metas.	1	1	1	1	
	Preparación	Me siento preparado para enfrentar cualquier desafío.	1	1	1	1	
	Planificación estratégica	Cuando se presenta un problema, me tomo mi tiempo para analizarlo y ejecutar un plan estratégico.	1	1	1	1	
<b>Habilidades interpersonales</b>	Comprensión de sentimientos	Comprendo con facilidad los sentimientos de mis compañeros.	1	1	1	1	
	Empatía	Soy de las personas que se pone en el lugar de los compañeros de manera empática.	1	1	1	1	
	Respeto a los puntos de vista	Respeto los puntos de vista de los demás.	1	1	1	1	
	Calma	Cuando se presenta un problema repentino guardo la calma.	1	1	1	1	

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	- Analizar las habilidades blandas del personal de una Red Integrada de salud de la región Amazonas.
Nombres y apellidos del experto	Regner Nicolás Castillo Salazar
Documento de identidad	41248557
Años de experiencia en el área	Más de 5 años.
Máximo Grado Académico	Doctor.
Nacionalidad	Peruano.
Institución	Universidad César Vallejo Universidad Nacional del Callao Gobierno Regional del Callao
Cargo	Jefe de investigación formativa y docente
Número telefónico	957459117
Firma	
Fecha	23/05/2024

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada de Salud de la región Amazonas, 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría Atención al usuario


Definición de la variable/categoría: conjunto de acciones y procesos destinados a satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, garantizando un trato humano, respetuoso y eficiente en todas las interacciones entre el equipo de trabajo y el usuario.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Confiabilidad	Orientación adecuada	En el proceso de atención se orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites que debe seguir el usuario para atender a sus requerimientos.	1	1	1	1	
	Horario programado	La atención al usuario se realiza en el horario programado.	1	1	1	1	
	Cumplimiento de la	La atención al usuario se realiza respetando la	1	1	1	1	

	programación	programación y el orden de llegada a la Red Integrada de Salud.					
	Disponibilidad	Los documentos que el usuario solicita se encuentran disponibles.	1	1	1	1	
	Confiabilidad	La atención ofertada al usuario demuestra confiabilidad.	1	1	1	1	
<b>Capacidad de respuesta</b>	Atención rápida	La atención que le brinda al usuario es rápida.	1	1	1	1	
	Atención efectiva	La atención que le ofrece al usuario es efectiva.	1	1	1	1	
	Atención a requerimientos	El personal se mostró dispuesto a proporcionar ayuda a los requerimientos del usuario.	1	1	1	1	
	Solución inmediata	Ante alguna inconformidad con el servicio por parte del usuario, el personal le ofrece con una solución inmediata.	1	1	1	1	
<b>Seguridad</b>	Trato cortés	El personal muestra un trato cortés al usuario.	1	1	1	1	
	Respuesta a preguntas	El personal cuenta con conocimientos suficientes para responder a las preguntas y despejar dudas del usuario.	1	1	1	1	
	Comunicación adecuada	En la atención que brinda al usuario existe comunicación adecuada para darle un buen servicio.	1	1	1	1	
	Inspira confianza	Usted con el servicio que otorga al usuario busca generar confianza.	1	1	1	1	
<b>Empatía</b>	Trato personalizado	Usted muestra un trato personalizado e individual al momento de atender al usuario.	1	1	1	1	
	Horario flexible	Usted muestra disposición a ampliar su horario de atención frente a la necesidad del usuario.	1	1	1	1	
	Amabilidad	Usted muestra amabilidad durante la atención brindada.	1	1	1	1	
	Empatía	Usted muestra empatía durante la atención al usuario.	1	1	1	1	
	Interés en la atención	Usted muestra interés para atender a los requerimientos solicitados por el usuario.	1	1	1	1	

<b>Aspectos tangibles</b>	Instalaciones	La Red integrada de Salud cuenta con una instalación cómoda y acogedora para la atención al usuario.	1	1	1	1	
	Equipamientos	La Red integrada de Salud cuenta con equipos de apariencia moderna.	1	1	1	1	
	Presentación	Considera que mantiene una buena presentación e imagen al momento de atender al usuario.	1	1	1	1	
	Limpieza	Los ambientes muestran buen estado de limpieza para dar un buen servicio al usuario.	1	1	1	1	

#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	- Analizar la atención al usuario en una Red Integrada de salud de la región Amazonas.
Nombres y apellidos del experto	Regner Nicolás Castillo Salazar
Documento de identidad	41248557
Años de experiencia en el área	Más de 5 años.
Máximo Grado Académico	Doctor.
Nacionalidad	Peruano.
Institución	Universidad César Vallejo Universidad Nacional del Callao Gobierno Regional del Callao
Cargo	Jefe de investigación formativa y docente
Número telefónico	957459117
Firma	
Fecha	23/05/2024



# Registro en CONCYTEC

Esta Ficha muestra la información que se revisó y se validó para la calificación, clasificación y Registro en el marco del cumplimiento de los criterios establecidos en el Reglamento Renacyt.



## REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR

### INVESTIGADOR RENACYT

• Código de Registro : P0040027  
• Tipo Documento: DNI  
• Número Documento: 41248557  
• Nivel : Nivel VI  
• Fecha de informe de calificación : 18/01/2024  
• Fecha de Registro : 13/12/2022  
• Condición de Actividad : Activo al 21/05/2024

• Cí Vitae : 40027  
• Scopus Author ID :  
• ORCID : 0000-0001-8956-2402  
• Fecha de última revisión : 18/01/2024  
• Historial de Solicitudes : RENACYT 2021 VI Puntos : 30 Fecha : 18/01/2024

### INDICADOR A : FORMACIÓN ACADÉMICA

Grado Académico y/o Título Profesional registrados en SUNEDU.

N°	CENTRO DE ESTUDIOS	GRADO OBTENIDO	TÍTULO	FUENTE	FECHA DE REVISIÓN
1	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA	BACHILLER	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	SUNEDU	18/01/2024
2	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA	LICENCIADO / TÍTULO	LICENCIADO EN ADMINISTRACION	SUNEDU	18/01/2024
3	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO	MAGISTER	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA	SUNEDU	18/01/2024
4	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.	DOCTORADO	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD	SUNEDU	18/01/2024

### INDICADOR B : ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

Artículos publicados en revistas indexadas en Scopus, Web of Science (WOS) y Scielo.

N°	TIPO DE PRODUCCIÓN	TÍTULO	AÑO DE PRODUCCIÓN	DOI	CUARTIL	FECHA DE REVISIÓN
----	--------------------	--------	-------------------	-----	---------	-------------------

1	Artículo en revista científica	Suppliers selection in a public institution: A sustainable and hierarchical approach	2023	<a href="https://doi.org/10.52080/RVLUZ.28.E10-41">HTTPS://DOI.ORG/10.52080/RVLUZ.28.E10-41</a>	Q3	18/01/2024
2	Artículo en revista científica	Responsabilidad social de la universidad peruana en el contexto de la educación virtual	2022	<a href="https://doi.org/10.31876/RCS.V28I.38849">HTTPS://DOI.ORG/10.31876/RCS.V28I.38849</a>	Q2	18/01/2024
3	Artículo en revista científica	Desafíos de la educación inclusiva e igualdad escolar en instituciones educativas peruanas	2022	<a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=51729-80912022000100056">HTTP://SCIELO.SLD.CU/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI_ARTTEXT&amp;PID=51729-80912022000100056</a>	Artículo Scielo	18/01/2024

(\*)Para los artículos en WOS, solo se considera la colección Principal. Los cuartiles corresponden al año de publicación de la revista en el que fue publicado el artículo.

### INDICADOR C : REGISTRO DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Propiedad Intelectual Registrados en INDECOPI y otras entidades pares del extranjero.

N°	TIPO DE PROPIEDAD INTELECTUAL	TÍTULO	ENTIDAD	PAÍS	FECHA DE INSCRIPCIÓN	FECHA DE REVISIÓN
----	-------------------------------	--------	---------	------	----------------------	-------------------

### INDICADOR D : LIBROS Y/O CAPÍTULOS DE LIBROS

Libro y/o capítulos de libro resultado de investigación y cuentan con sustento de revisión de pares.

N°	TIPO DE PRODUCCIÓN	TÍTULO	ISBN	EDITORIAL	PAÍS	AÑO DE PRODUCCIÓN	FECHA DE REVISIÓN
1	Libro	EL GASTO MUNICIPAL Y SU CORRESPONDENCIA CON LA ACTUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PRESUPUESTO POR RESULTADOS	978-958-53675-4-8	ILAE	COLOMBIA	2021	18/01/2024

### INDICADOR E : ÍNDICE H

Es de cumplimiento obligatorio que el investigador tenga un valor de índice H mayor o igual a 10 (índice H  $\geq$  10) para ser clasificado en el Nivel "Investigador Distinguido". El índice H que se aplica en el presente reglamento será considerado de la base de datos SCOPUS.

N°	ÍNDICE H SCOPUS
1	0

### INDICADOR F : ASESORÍAS O CO-ASESORÍAS DE TESIS

Tesis sustentada y aprobada las cuales se encuentran en RENATI de la SUNEDU o el repositorio institucional.

N°	TIPO DE PRODUCCIÓN	UNIVERSIDAD	TESISTA(A)	Fecha de Aceptación	FECHA DE REVISIÓN
1	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Arevalo Chenta, Iris Vanessa	Diciembre 2022	18/01/2024
2	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Cubas Guevara, Erika Lorena Hernandez Huaman, María Fernanda	Setiembre 2022	18/01/2024

3	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Contreras Corrales, Lucelina	Agosto 2022	18/01/2024
4	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Córdova Carrasco, Manuel Jesús Montoya Contreras, María Zadith	Agosto 2022	18/01/2024
5	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Arévalo Segura, Ana	Agosto 2022	18/01/2024
6	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Arce Núñez, Hilda Raquel Menor Vilchez, Yessica Elisabet	Abril 2022	18/01/2024
7	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Paíma Cahuaza, Wendy Rodríguez Alegría, Francis Renato	Marzo 2022	18/01/2024
8	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Guevara Calderón, Ciro	Marzo 2022	18/01/2024
9	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Burgos Cotrina, Leidi Jhudith Del Aguila Huayunga, Leslie Jhanira	Marzo 2022	18/01/2024
10	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Mauricio Tolentino Rosa María	Mayo 2021	18/01/2024
11	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Quíspe Chávez, Christian Anthony Rimachi Bardález, Marco	Diciembre 2020	18/01/2024
12	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Pinedo Vela, Wilson Junior Tipa Pérez, Angie Alison	Diciembre 2020	18/01/2024
13	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Chumacero Cruz, Jullysa Lucero Vela Yzquierdo, Juleysi	Diciembre 2020	18/01/2024
14	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Valencia Briceño, Fernando Jesús	Diciembre 2020	18/01/2024
15	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Bernilla Angulo, Rosa María Sanchez Irigoin, Seclá Jerry	Octubre 2020	18/01/2024
16	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Salas Santa Cruz, Edgar	Octubre 2020	18/01/2024
17	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Edquén Calderón, Henry Ruben	Setiembre 2020	18/01/2024
18	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Collazos Fernandez, Jhon Patrick Rimarachin Guerrero, Iván	Setiembre 2020	18/01/2024
19	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Bustamante Sánchez, Fernando Javier / Espinoza Panalfo, Luis Enriqu	Setiembre 2020	18/01/2024
20	Licenciado / Título	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	Fernández Vásquez, Erika Milagros; Vergara Ochantes, Cynthia Mercedes	Setiembre 2020	18/01/2024

#### INDICADOR H : PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

Proyectos de Investigación de Investigación que fueron sometidos y aprobados por un sistema de evaluación de pares externos con o sin financiamiento, para la academia y/o empresa.

N°	TÍTULO	DESCRIPCIÓN TIPO PROYECTO	FECHA INICIO	FECHA FIN	FECHA DE REVISIÓN
----	--------	---------------------------	--------------	-----------	-------------------

#### ACTIVIDAD

Última producción en los últimos 3 años realizada por el Investigador con el cual cumple la actividad.

N°	INDICADOR	TIPO	TÍTULO	FECHA DE PRODUCCION	FECHA DE REVISIÓN
1	B	Artículo En Revista Científica	Suppliers Selection In A Public Institution: A Sustainable And Hierarchical Approach	12/2023	18/01/2024

Esta Ficha muestra la información que se validó para la calificación, clasificación y Registro en el marco del cumplimiento de los criterios establecidos en el Reglamento Renacyt (RP-090-2021-CONCYTEC-P).

### Experto validador 3.

#### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada de Salud de la región Amazonas, 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

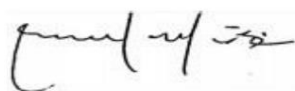
#### Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría Habilidades blandas

Definición de la variable/categoría: Es la administración de aquellas cualidades que influyen en la relación de los colaboradores de una entidad, de tal manera que desarrollen la capacidad para abordar situaciones cotidianas, para el alcance del éxito personal y profesional de un colaborador en cualquier campo laboral que se desarrolle.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Habilidades de comunicación	Expresión con confianza	Expreso mis sentimientos, opiniones e ideas con plena confianza.	1	1	1	1	
	Palabras con lenguaje corporal	Uso palabras afectivas y apropiadas con lenguaje corporal en las conversaciones con mis compañeros.	1	1	1	1	
	Gestos efectivos	Empleo expresiones y gestos efectivos en las conversaciones.	1	1	1	1	
	Escucha	Escucho con atención a mis compañeros.	1	1	1	1	

<b>Habilidades de liderazgo</b>	Motivación	Motivo a mis compañeros a alcanzar una meta en común.	1	1	1	1	
	Reconocimiento de logros	Reconozco los logros de mis compañeros en el equipo.	1	1	1	1	
	Fomentar el trabajo cooperativo	Fomento el trabajo cooperativo y con eficiencia en el equipo.	1	1	1	1	
	Decisiones de mayor beneficio	Cuando se presenta un problema tomo la decisión que mejor beneficie al equipo.	1	1	1	1	
<b>Habilidades personales</b>	Puntualidad	Soy puntual en la asistencia laboral y en la presentación de mis deberes laborales.	1	1	1	1	
	Alcance de metas	Me esfuerzo diligentemente por alcanzar mis metas.	1	1	1	1	
	Capacidad para decisiones	Tengo la capacidad de tomar decisiones para mi vida personal.	1	1	1	1	
	Fortalezas y debilidades	Soy consciente de mis fortalezas y debilidades.	1	1	1	1	
<b>Habilidades creativas</b>	Innovación	Me gusta hacer las cosas de forma innovadora.	1	1	1	1	
	Planificación	Planifico mis actividades para lograr mis metas.	1	1	1	1	
	Preparación	Me siento preparado para enfrentar cualquier desafío.	1	1	1	1	
	Planificación estratégica	Cuando se presenta un problema, me tomo mi tiempo para analizarlo y ejecutar un plan estratégico.	1	1	1	1	
<b>Habilidades interpersonales</b>	Comprensión de sentimientos	Comprendo con facilidad los sentimientos de mis compañeros.	1	1	1	1	
	Empatía	Soy de las personas que se pone en el lugar de los compañeros de manera empática.	1	1	1	1	
	Respeto a los puntos de vista	Respeto los puntos de vista de los demás.	1	1	1	1	
	Calma	Cuando se presenta un problema repentino guardo la calma.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Analizar las habilidades blandas del personal de una Red Integrada de salud de la región Amazonas.
Nombres y apellidos del experto	Benjamín Roldan Polo Escobar
Documento de identidad	08895412
Años de experiencia en el área	Más de 5 años.
Máximo Grado Académico	Doctor.
Nacionalidad	Peruano.
Institución	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
Cargo	Docente principal.
Número telefónico	955 834 410
Firma	
Fecha	23/05/2024

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada de Salud de la región Amazonas, 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría Atención al usuario

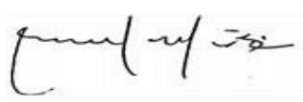
Definición de la variable/categoría: Conjunto de acciones y procesos destinados a satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, garantizando un trato humano, respetuoso y eficiente en todas las interacciones entre el equipo de trabajo y el usuario.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Confiabilidad	Orientación adecuada	En el proceso de atención se orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites que debe seguir el usuario para atender a sus requerimientos.	1	1	1	1	
	Horario programado	La atención al usuario se realiza en el horario programado.	1	1	1	1	
	Cumplimiento de la programación	La atención al usuario se realiza respetando la programación y el orden de llegada a la Red Integrada de Salud.	1	1	1	1	

	Disponibilidad	Los documentos que el usuario solicita se encuentran disponibles.	1	1	1	1	
	Confiabilidad	La atención ofertada al usuario demuestra confiabilidad.	1	1	1	1	
<b>Capacidad de respuesta</b>	Atención rápida	La atención que le brinda al usuario es rápida.	1	1	1	1	
	Atención efectiva	La atención que le ofrece al usuario es efectiva.	1	1	1	1	
	Atención a requerimientos	El personal se mostró dispuesto a proporcionar ayuda a los requerimientos del usuario.	1	1	1	1	
	Solución inmediata	Ante alguna inconformidad con el servicio por parte del usuario, el personal le ofrece con una solución inmediata.	1	1	1	1	
<b>Seguridad</b>	Trato cortés	El personal muestra un trato cortés al usuario.	1	1	1	1	
	Respuesta a preguntas	El personal cuenta con conocimientos suficientes para responder a las preguntas y despejar dudas del usuario.	1	1	1	1	
	Comunicación adecuada	En la atención que brinda al usuario existe comunicación adecuada para darle un buen servicio.	1	1	1	1	
	Inspira confianza	Usted con el servicio que otorga al usuario busca generar confianza.	1	1	1	1	
<b>Empatía</b>	Trato personalizado	Usted muestra un trato personalizado e individual al momento de atender al usuario.	1	1	1	1	
	Horario flexible	Usted muestra disposición a ampliar su horario de atención frente a la necesidad del usuario.	1	1	1	1	
	Amabilidad	Usted muestra amabilidad durante la atención brindada.	1	1	1	1	
	Empatía	Usted muestra empatía durante la atención al usuario.	1	1	1	1	
	Interés en la atención	Usted muestra interés para atender a los requerimientos solicitados por el usuario.	1	1	1	1	
<b>Aspectos tangibles</b>	Instalaciones	La Red integrada de Salud cuenta con una instalación cómoda y acogedora para la atención al usuario.	1	1	1	1	

	Equipamientos	La Red integrada de Salud cuenta con equipos de apariencia moderna.	1	1	1	1	
	Presentación	Considera que mantiene una buena presentación e imagen al momento de atender al usuario.	1	1	1	1	
	Limpieza	Los ambientes muestran buen estado de limpieza para dar un buen servicio al usuario.	1	1	1	1	

#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	- Analizar la atención al usuario en una Red Integrada de salud de la región Amazonas.
Nombres y apellidos del experto	Benjamín Roldan Polo Escobar
Documento de identidad	08895412
Años de experiencia en el área	Más de 5 años.
Máximo Grado Académico	Doctor.
Nacionalidad	Peruano.
Institución	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
Cargo	Docente principal.
Número telefónico	955 834 410
Firma	
Fecha	23/05/2024



# Registro en CONCYTEC



Firmado digitalmente por:  
CORDOVA Y AMALUCCI CLAUDIA  
GYSELLA FIR 08126750 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 16/02/2024 22:13:36-0500

## REGISTRO NACIONAL CIENTÍFICO, TECNOLÓGICO Y DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA RENACYT

### CONSTANCIA DE REGISTRO

La Dirección de Evaluación y Gestión del Conocimiento del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec) del Perú hace constar que:

### **BENJAMIN ROLDAN POLO ESCOBAR**

DNI 08895412

Cuenta con registro de investigador(a) según el siguiente detalle:

Código de registro	: P0066068
Nivel	: III
Fecha de emisión	: 16/02/2024
Condición Activo	: <a href="#">Verificar clic Aquí</a>



1.La calificación y clasificación del investigador se efectuó en el marco de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica-SINACYT aprobado mediante Resolución de Presidencia N°090-2021-CONCYTEC-P y por el informe de la Dirección de Políticas Públicas N° 2786-2024-CONCYTEC-DPP-SDCTT/AJLLG

2.La presente constancia y la firma que consigna han sido emitidas a través de medios digitales, el amparo de lo dispuesto en el artículo 141-A del Código Civil, y demás normas específicas. Puede verificar la autenticidad de este documento digital y descargarlo desde el enlace:

<http://renacyt.concytec.gob.pe/constancias.zul?cod=P0066068>

## Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

### Base de datos de la prueba piloto – habilidades blandas

Persona	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2
3	3	1	3	1	3	1	3	3	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2
4	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	3
5	1	2	1	3	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3
6	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2
7	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2
8	3	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	5	3	5	4	3	4	5	5
9	5	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5
10	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1
11	3	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3
12	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3
13	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1
14	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2
15	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
16	5	3	3	4	5	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	5	4	3
17	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5
18	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
19	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
20	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4



## Puntuación de Alfa de Cronbach – prueba piloto

Cuestionario de habilidades blandas		Cuestionario de atención al usuario																			
<p><b>Resumen de procesamiento de casos</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Casos</td> <td>Válido</td> <td>20</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Excluido<sup>a</sup></td> <td>0</td> <td>,0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>20</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table> <p>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</p> <p><b>Estadísticas de fiabilidad</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,979</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>						N	%	Casos	Válido	20	100,0	Excluido <sup>a</sup>	0	,0	Total	20	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos	,979	20
		N	%																		
Casos	Válido	20	100,0																		
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0																		
	Total	20	100,0																		
Alfa de Cronbach	N de elementos																				
,979	20																				
<p><b>Resumen de procesamiento de casos</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Casos</td> <td>Válido</td> <td>20</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Excluido<sup>a</sup></td> <td>0</td> <td>,0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>20</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table> <p>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</p> <p><b>Estadísticas de fiabilidad</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,983</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table>						N	%	Casos	Válido	20	100,0	Excluido <sup>a</sup>	0	,0	Total	20	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos	,983	22
		N	%																		
Casos	Válido	20	100,0																		
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0																		
	Total	20	100,0																		
Alfa de Cronbach	N de elementos																				
,983	22																				

Se obtuvo una puntuación de Alfa de Cronbach mayor a 0.983 en la prueba piloto, lo que determina confiabilidad en los datos obtenidos.

## Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado UCV



### Consentimiento Informado

**Título de la investigación** : "Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024"

**Investigador** : Patricia Castillo Quezada

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre las habilidades blandas y la atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024. Esta investigación es desarrollada por una estudiante del programa de estudio Posgrado de Maestría con mención e Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución de la Red Integrada de Salud Región Amazonas.

#### Impacto del problema de la investigación:

El problema de investigación aborda un tema crucial el cual permitirá conocer si existe relación entre las habilidades blandas y la atención al usuario, pues se observa una variedad de opiniones sobre el servicio no conforme que son expresadas por los usuarios que acuden a la entidad, reflejando niveles de insatisfacción atribuidos a los profesionales que laboran en la institución. De igual forma, es evidente que los recursos humanos son insuficientes para hacer frente a la creciente demanda de servicios, afectando a la capacidad de respuesta, asimismo, los profesionales carecen de capacidades necesarias para brindar empatía en el servicio, donde considerando las expectativas cada vez más altas por los usuarios, es imperativo que mejoremos la calidad del servicio que se oferta en la red integrada de salud región de Amazonas

#### Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente administrativo de la Red Integrada de Salud, Región Amazonas. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El



estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: CASTILLO QUEZADA, Patricia, email: pattycastilloq@ucvvirtual.edu.pe, celular 920 020 343 y Docente asesor ABAD BAUTISTA, Leonor, email: abautista@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Segundo Anaximandro Jimenez Gayoso, Fecha y hora: 23/05/2024 – 16:38 hrs



Segundo Anaximandro Jimenez Gayoso

DNI: 40855908


Fecha y hora: 23/05/2024 – 16:38 hrs

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

Patricia Castillo Quezada | Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024

-- /100 < 1 de 55 > ?

**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**Habilidades blandas y atención al usuario en una Red Integrada de Salud Región de Amazonas, 2024**  
**TESIS PARA OBTENER EL GRADO CADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**  
**AUTORA:**  
Castillo Quezada, Patricia (orcid.org/0009-0001-0044-3720)  
**ASESORA:**  
Dra. Abad Bautista, Leonor (orcid.org/0000-0002-1908-9338)  
**COASESOR:**  
Mg. Ramírez Valladares, Cristian Ovidio (orcid.org/0000-0002-6944-5652)  
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Reforma y modernización del Estado  
**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento  
**PIURA - PERÚ**  
**2024**

**Resumen de coincidencias** ✕  
**16 %**

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 % >
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 % >
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 % >
4	repositorio.untumbes.e... Fuente de Internet	1 % >
5	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 % >
6	www.master-virtual.es Fuente de Internet	<1 % >
7	lorien.die.upm.es Fuente de Internet	<1 % >
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 % >
9	repositorio.unheval.edu... Fuente de Internet	<1 % >
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
11	www.adaptation-fund.o... Fuente de Internet	<1 % >

Versión solo texto del informe | Alta resolución **Activado**



## Anexo 7. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

	<b>GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS</b>	<b>OFICINA DE ADMINISTRACIÓN</b>	 Firmado digitalmente por CHILON BARDALES EDGAR IVAN FIR 26732974 hard Cargo: Jefe De Administración(E) Molno: Soy el autor del documento Fecha: 28.05.2024 16:58:19 -05:00
--	---------------------------------------	----------------------------------	---

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

Bagua, 28 de Mayo del 2024

**CARTA N° 000065-2024-G.R.AMAZONAS/DIRESA-RISB-ODA**

Señor:  
DR. EDWIN MARTIN GARCIA RAMIREZ  
JEFE UPG – UCV - PIURA  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
AV. LARCO NRO. 1770 URB. SAN ANDRES 5TA ETAPA, LA LIBERTAD-TRUJILLO-VICTOR LARCO HERRERA  
Presente.-

Asunto : Se autoriza realización de investigación.

Referencia : CARTA S/N, de fecha 09 de mayo de 2024.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el cordial saludo y en atención al documento citado en la referencia, en la cual solicita la autorización respectiva para realizar el proyecto de investigación denominado: "Habilidades Blandas y Atención al Usuario en una Red Integrada de Salud Región Amazonas, 2024". A cargo del estudiante:

Apellidos y nombres	Castillo Quezada Patricia
Programa de estudios	Maestría
Mención	Gestión Publica
Ciclo de estudios	Tercer ciclo

Respecto a lo indicado con anterioridad y recomendación mediante INFORME N°287-2024-G.R. AMAZONAS/DIRESA –RISB/ODA-UDGDRR.HH, emitido por la Unidad de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos, se **AUTORIZA** realizar la investigación en la Red Integrada de Salud Bagua, al estudiante en mención, otorgándole las facilidades para el desarrollo de las mismas.

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

**EDGAR IVAN CHILON BARDALES**  
JEFE DE ADMINISTRACIÓN(e)  
000955 - OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

ECB  
CC.: cc.:

\* Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Gobierno Regional Amazonas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070 2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.regionamazonas.gob.pe/verificadoc/inicio.do> e ingresando la siguiente clave: BKXAÉOS

www.gob.pe/regionamazonas | Jr. Ortiz Arrieta N° 123  
Chachapoyas - Amazo



## Anexo 8. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades de comunicación	,280	126	,000
Habilidades de liderazgo	,300	126	,000
Habilidades personales	,305	126	,000
Habilidades creativas	,293	126	,000
Habilidades interpersonales	,289	126	,000
Habilidades blandas	,301	126	,000
Fiabilidad	,287	126	,000
Capacidad de respuesta	,277	126	,000
Seguridad	,320	126	,000
Empatía	,299	126	,000
Aspectos tangibles	,284	126	,000
Atención al usuario	,307	126	,000

De acuerdo a la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se obtuvo un nivel de significancia  $p < 0.05$  por lo tanto se establece que los datos no presentan una distribución normal, tomándose la decisión de trabajar el análisis inferencial con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.