



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo
Lanatta Luján - Bagua, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Br. Thalía Tatiana Astochado Granados (ORCID: 0000-0001-6171-7935)

ASESORA:

Dra. Roxita Nohely Briceño Hernández (ORCID: 0000-00020837-5697)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de servicios de salud

Chiclayo – Perú

2019

Dedicatoria

A mi Dios por darme la vida y las fuerzas, por sostenerme durante todo este proceso.

A mis amados Padres Ausberto y Rosa por brindarme su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mis hermanos por ser piezas fundamentales para seguir luchando cada día.

Agradecimiento

A mi amado Dios por ser mi ayuda y mi fortaleza, a mis padres por el apoyo incondicional, a mi asesora Nohely Briceño Hernández por brindarme su apoyo absoluto durante el desarrollo de mi investigación, a mis buenos amigos por el apoyo desinteresado.

Página del jurado



DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: ASTOCHADO GRANADOS, THALIA TATIANA

Para obtener el Grado Académico de **Maestra en Gestión de los Servicios de Salud**, ha sustentado la tesis titulada:

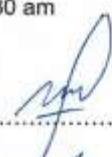
HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL GUSTAVO LANATTA LUJAN, BAGUA 2019.

Fecha: 11 Agosto del 2019

Hora: 10.30 am

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Marcelino Callao Alarcón

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Roger Fernando Chanduvi Calderón

Firma: 

VOCAL : Dra. Roxita Nohely Briceño Hernández

Firma: 

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

Recomendaciones sobre la tesis:

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo Thalía Tatiana Astochado Granados estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 70550974, con la tesis titulada "Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse las faltas de: fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 5 de Agosto, 2019



Thalía Tatiana Astochado Granados

DNI: 70550974

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	11
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Método de análisis de datos	14
2.6 Aspectos éticos	14
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	37
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	47
Acta de aprobación de originalidad de la tesis.....	48
Reporte de Turnitin	49
Autorización para la publicación electrónica de la tesis	50
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	51

Índice de tablas

Tabla 1: Relación entre Habilidades Blandas y Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019.....	15
Tabla 2: Nivel de las habilidades Blandas en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019.....	16
Tabla 3: Nivel de la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019.....	18
Tabla 4: Relación entre las dimensiones de las Habilidades Blandas con el Respeto al usuario de la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019.....	20
Tabla 5: Relación entre las dimensiones de las Habilidades Blandas con el Sistema de comunicación de la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019.....	21
Tabla 6: Relación entre las dimensiones de las Habilidades Blandas con la Eficacia del servicio de la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019.....	22

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo conocer la relación de las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital de apoyo II Gustavo Lanatta Lujan de la ciudad de Bagua en el año 2019, la investigación es no experimental, correlacional, realizado en una población de 230 entre personal administrativo y asistencial, con un grupo muestra de 144. Los datos de la variable aprestamiento en sus diferentes dimensiones se han obtenido a través de la técnica de la encuesta con la aplicación de dos instrumentos tanto al personal de la institución como a los usuarios. Los resultados estadísticos adquiridos admiten afirmar que existe una relación significativa directa de grado fuerte (0.746) entre las habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Lujan al ser la prueba Rho de Spearman ($p < 0.01$), el nivel de habilidades blandas que más predomina con el 44.4% es bajo, el 48.6% proactividad, 41.7% trabajo bajo presión, 45.8% responsabilidad social y personal, 47.9% trabajo en equipo y el 50.7% comunicación, con respecto al nivel que más predomina en la Calidad Atención en general en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján es el deficiente con el 47.2%, el 41.7% respecto al usuario, 49.3% sistema de comunicación, el 43.1% eficacia del servicio además existe relación significativa directa de grado fuerte entre las dimensiones de las habilidades blandas con el respeto al usuario, sistema de comunicación y eficacia del servicio. Por lo que afirmo, que las habilidades blandas si tiene relación de manera significativa en la calidad de atención en el Hospital de apoyo II Gustavo Lanatta Lujan de la ciudad de Bagua en el año 2019.

Palabras clave: Habilidades blandas, calidad de atención, relación.

ABSTRACT

The present study aims to know the relationship of soft skills and the quality of care at the Gustavo Lanatta Lujan II Support Hospital in the city of Bagua in 2019, the research is non-experimental, correlational, conducted in a population of 230 between administrative and care personnel, with a sample group of 144. The data of the variable preparation in its different dimensions have been obtained through the technique of the survey with the application of two instruments both to the personnel of the institution and to the users. The statistical results acquired admit that there is a significant direct relationship of strong degree (0.746) between soft skills and quality of care at the Gustavo Lanatta Lujan Support Hospital II being Spearman's Rho test ($p < 0.01$), the level of Soft skills that predominates with 44.4% are low, 48.6% proactivity, 41.7% work under pressure, 45.8% social and personal responsibility, 47.9% teamwork and 50.7% communication, with respect to the level that predominates most in Quality General care in the Support Hospital II Gustavo Lanatta Luján is deficient with 47.2%, 41.7% respect for the user, 49.3% communication system, 43.1% service efficiency and there is also a significant direct relationship of strong degree between The dimensions of soft skills with respect for the user, communication system and service efficiency. So I affirm that soft skills do have a significant relationship in the quality of care at the Gustavo Lanatta Lujan II Support Hospital in the city of Bagua in 2019.

Key words: Soft skills, quality of care, relationship.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación de las habilidades blandas y la calidad de atención de los sectores públicos y privados han despertado la atención de diversos investigadores, con el objetivo de disminuir insatisfacciones del usuario con la intervención de las personas que trabajan en la institución. El Instituto para la Métrica y Evaluación de la Salud de la Universidad de Washington (IHME) dio a conocer un nuevo estudio mundial en el que analiza el acceso a la salud y la calidad en 195 países entre ellos Chile, mejorando en los últimos 25 años con un porcentaje de 28 puntos, siendo el primer país latinoamericano que para el 2015 redujo la brecha entre sus niveles observados de acceso y calidad en la atención de la salud, además en el sector salud de Colombia existe una serie de problemas de calidad identificados entre ellos el enfoque de mejora continua en los agentes del sistema y no en los usuarios, ocasionando generando pruebas deshumanizantes y la desorganización del Sistema Obligatorio de garantía de la calidad en salud con los diferentes sistemas de gestión y deficiencias de la formación de las capacidades que cuenta el ser humano en salud es por ello el Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS) 2016-2021 que tiene como objetivo optimizar y salvaguardar que la población goce de buena salud, a través de la gestión y el enlace de los diferentes agentes del Sistema de Salud, la adquisición de principios teniendo en cuenta que la humanización es el inicio de todo, la confianza, acoplamiento y la sinceridad son tres pautas dirigidas a la calidad y por último el fortalecer la gestión, realizando autoevaluaciones continuas, por medio de estrategias a partir de etapas de autoevaluación permanente, a través de actividades impulsadoras para el desarrollo consecutivo. Sin embargo en nuestro país es difícil no ver un usuario en el hospital que necesite de atención de urgencia u emergencia que dentro de una de las visiones del Sector Salud para 2021, es la población y la atención pública en salud sea capaz de resolver la mayoría de sus problemas, ayudar sin recibir nada a cambio, con un sistema de

salud justo y pertinente, con eficacia, eficiencia en la de entrega del servicio con acceso factible, que sean los mejores y adecuados de acuerdo a cada etapa de vida del usuario, además cuenta con valores institucionales como compromiso , ética, trabajo en equipo, transparencia y vocación de servicio; el censo realizado en el 2017 muestra que en nuestro país el 75,5% de la población tiene un seguro de salud privado o del estado, donde 22 millones 173 mil 663 individuos se encuentran protegidos ante una fortuita enfermedad o accidente. Además en los 3 últimos años las cifras y/o índices de atenciones en el SIS (Seguro Integral de Salud) han sido elevadas a comparación del año 2016 de 65,950 632 atenciones a 72,544 221 usuarios atendidos durante el año 2018 a nivel nacional asimismo la cobertura del Seguro Integral de Salud fue de 17 millones 867.077 asegurados, en el 2015 Susalud revelo los resultados de un estudio anual que se realiza para evaluarla satisfacción de los usuarios en el tema de Salud en el Perú, los lugares de evaluación fueron centros de salud del MINSA , gobiernos regionales, Fuerzas armadas, EsSalud, Policiales y entidades del sector privado , con una muestra de 13670 personas, donde se identificó el tiempo de espera para atención de 81 minutos en el 2014 a 104 minutos en el 2015, referente a al tiempo para obtener una cita es de 17 días en el 2014 a diferencia del 2015 en 18 días con la variación de 10 días en el ámbito privado y 17 días en el ámbito público, concluyendo que estos puntos se deben a deficiencias en la parte administrativa y la dedicación del profesional a su paciente, quienes además recomiendan que se deben desarrollar las competencias blandas porque ayudara a brindar un mejor servicio, desde hace 5 años existe un convenio con Bélgica, dicho programa se está llevando a cabo en las regiones de situación de pobreza y pobreza extrema como Huancavelica, San Martin, Piura, Cajamarca y Junín donde se han instalado 14 oficinas para que se pueda atender al usuario, logrando resolver algún tema que implica duda , reclamos y sugerencias logrando una progreso en las condiciones de salud de la población, además lograr optimizar la gestión en Salud con respecto a procesos informáticos, también la implementación de procedimientos de mejora para la atención de los

usuarios en 25 centros de salud y lo más importante capacitar a 2000 profesionales de la salud en capacidades gerenciales y habilidades blandas, a más de 6000 usuarios de las regiones pobres y en extrema pobreza con respecto a su empoderamiento y derechos en Salud, logrando así que sepan cómo acceder a una atención médica especializada y de calidad, que reconozcan sus beneficios y como es que deberían atenderse en la IPRESS, formando 767 líderes, mujeres como varones comunitarios fortalecidos en sus derechos y deberes en salud, recalcando que en la Región Huancavelica cuenta con módulos de atención para orientar a la población con temas de afiliación al SIS, reclamos, deberes y derechos, logrando alcanzar objetivos planteados como brindar una atención médica con calidad, que sea un sistema de salud eficiente, eficaz y sobretodo sostenible, destacando la importancia de que la población tenga una cultura de aseguramiento. En la actualidad cinco regiones han logrado reducir las brechas de aseguramiento y son Amazonas, Ucayali, San Martín, Cajamarca y Loreto, a pesar del alto porcentaje de atenciones y reducción de brechas en aseguramiento, en el año 2018 se recibieron un total de 572 reclamos, de los cuales el 31% son de competencia del SIS y el 69% de las IPRESS Públicas que brindan el servicio a los asegurados y se muestra que la IPRESS con mayor cantidad de reclamos fue el Hospital Arzobispo Loayza con 11 reclamos siendo la causa principal, la referida al surtimiento de recetas médicas, la demora en la entrega de medicamentos e insumos, la demora en la intervención quirúrgica, además en la Región Lambayeque el Hospital Regional y el Hospital las Mercedes presentan cada uno con 2 reclamos, lo que corresponde a la Región Amazonas cuenta con 5 hospitales entre ellos el Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba que presenta 2 reclamos y el Hospital de apoyo II Gustavo Lanatta Lujan en Bagua, brinda una serie de servicios tanto médicos y quirúrgicos de mediana complicación, el personal de salud carece de empatía, no tiene la intención de comprender, ayudar, escuchar e identificarse en el dolor que puede estar experimentando el paciente quien acude a consulta o emergencia con múltiples problemas, no solo físicos sino

emocionales que los hace aún más vulnerables, a la vez la falta de toma de decisiones, el buen trato, la tolerancia, el respeto al paciente por sus costumbres, ocasiona múltiples inconvenientes, un cambio de actitud beneficiara, sin lugar a duda la convivencia del profesional con el paciente, además toda institución tiene un objetivo, pero el personal asistencial, administrativo se olvida del compromiso individual y social, la falta de estos ocasiona una insatisfacción de los beneficiarios con respecto al servicio de salud. De la realidad problemática manifestada existen diversas investigaciones que me permiten corroborar mi investigación como son: Enrique (2014 - México) realizó una investigación descriptiva-correlacional para precisar cuál es la condición del servicio de emergencia que brindan las instituciones de salud pública, los resultados obtenidos fueron que el 73% de los usuarios se encuentran satisfechos por el servicio brindado además la oficina de gestión de calidad del Hospital Regional de Loreto en el año 2014 se realizó la medición de calidad institucional reportándose insatisfacción del 59.1% y el 40.9% de satisfacción del usuario, Ninamango (2014) evaluó la apreciación de la población que recibe el servicio con respecto a la calidad de atención en el servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza donde la satisfacción en general es de 16.1% y en la dimensión de empatía un 30.4% de satisfacción, la opinión de la calidad del servicio por parte de los usuarios es relevante en los hospitales además Riveros y Berné (2014) en su investigación a centros hospitalarios del estado determinaron que la atención brindada por el personal de la institución es el que influye o establece una consecuencia en la calidad que percibe el beneficiario y que la gestión de capacidades influye porque es un proceso utilizado para gestionar las tecnologías de la información porque son equipos de telecomunicaciones donde almacenar datos de los usuarios, recuperar información e incluso manipular, transmitir la misma dentro y fuera de la institución asimismo la eficacia en la programación de citas, que los tramites a realizar tanto de la hora de atención como espera es una de las tantas preocupaciones del usuario puesto que tienen que esperar , días , semanas hasta meses para que los puedan atender, esto sumado al

equipamiento con el que cuenta los servicios, el área de hospitalización , mantenimiento, la desinfección de las mismas se debe mejorar por el bien de los asegurados y el profesional que labora por otra parte Ortiz (2014 – Perú) llevo a cabo un estudio observacional a 383 usuarios encuestados de una entidad pública Microred de Chorrillos, con la finalidad de determinar la satisfacción de los usuarios , de los resultados obtenidos el 63.13% presenta insatisfacción, por lo tanto el usuario o paciente no solo busca que le alivien o curen sus dolores sino también buscan una mejor calidad de atención igualmente Huarcaya (2015, Perú) realizo su investigación a pacientes que se atienden en el área de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas para comprobar la apreciación que poseen de la calidad de atención recibida, la población muestral fue de 269 beneficiarios, en los puntos tomados de la estructura, proceso ,resultado y se obtuvo los siguientes datos, 50.19% tiene una apreciación de calidad en la atención regular, 37.55% mala y el 12,27% buena, por lo tanto la atención que es recibida por los pacientes es poco satisfactorio como consecuencia se debería mejorar , en el mismo año Huerta (2015, Perú) llevo a cabo un estudio para medir la condición de bienestar del usuario en el Hospital Loayza en el servicio externo de emergencia, concluyo su investigación que la proporción de usuarios atendidos están satisfechos en un 92.2% con el servicio brindado además que las dimensiones con mayor conformidad es la empatía, también Sihuin (2015- Perú) en el hospital de Andahuaylas, servicio de Emergencia se realizó un estudio a 175 usuarios para comprobar la satisfacción de los mismos , donde se obtuvieron como resultado que existe una baja satisfacción (25%) respecto a la atención que brinda por parte de la institución a la vez Bedoya (2015- Perú) llevo a cabo una investigación en el Centro de Salud San Juan de Miraflores de tipo descriptivo y comparativo para verificar el impacto que tiene la implementación de un plan de mejora, concluyendo que con dicho plan se mejoró de un 47% en el año 2013 a un 71% en el 2014 con respecto al nivel de satisfacción también Guerrero, Meneses, De La Cruz (2015) realizaron un estudio en el hospital Daniel Alcides Carrión a 46

profesionales de enfermería, para determinar cuidado humanitario con respecto a la teoría de Jean Watson quien dice que se tiene que integrar las diferentes actividades del enfermero desde el área asistencias, formación académica, gestión, docencia e investigación donde el profesional tiene el compromiso moral con el paciente de protegerlo, y realzar su dignidad humana, dentro de los resultados obtenidos se observó que el cuidado humanizado por parte de los enfermeros es regular en un 52% y alto en un 26%, además en la satisfacción de necesidades con respecto al cuidado humano es 59%(regular) y 30% (alto), dentro de sus habilidades el cuidado humano 91% (regular), 9% (bajo), con respecto a la relación profesional y usuario el 65% (regular), 20% alto (alto), donde se deben implementar estrategias, capacitaciones continuas para obtener una sensibilización del profesional en enfermería aplicando un excelente trato al usuario basado en valores humanos, si el profesional en salud contara, pusiera en práctica ese valor humano y sus habilidades blandas, se mejoraría tanto a nivel de trabajar en equipos y lo mejor de ello tendríamos una mejor calidad de atención, por lo tanto usuarios y/o pacientes satisfechos y hasta podríamos lograr que los índices de denuncias se vuelvan cero, para los autores Cano, Giraldo y Forero (2016, Colombia) en su investigación cualitativa etnográfica denominada concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, realizado a 10 usuarios del régimen subsidiado, tuvieron como objetivo entender a los usuarios con respecto a la experiencia de atención, concluyendo que para el paciente es de suma importancia que sea tratado con respeto e igualdad, en el mismo año Cabañas (2016, Perú) realizó una investigación para evaluar el grado satisfacción del paciente que se atiende en el área de Urgencias de un hospital de la Secretaria en el estado de Guerrero teniendo en cuenta las dimensiones de infraestructura que cuentan, distribución, el servicio al usuario, aspectos sociodemográficos, de los resultados obtenidos el 61.2% dijo que la atención que le brindan es buena; 52.3% confían en la atención médica que le brindan; 56.8% sugerirían que se atiendan en dicha institución y 55.3% ayudo por completo en su problema de salud, también Querebalu

(2017, Perú) realizó un estudio en el hospital público de Sullana cualitativo a 8 pacientes con el fin de evaluar la opinión de los usuarios adultos de los profesionales en enfermería que necesitan mejorar en sus conocimientos y sus habilidades, además que la empatía es una habilidad indispensable para que puedan reconocer los sentimientos de los usuarios, así mismo Lazo y Véliz (2017, Ecuador) realizaron una investigación que tuvo como finalidad, determinar las habilidades blandas del psicólogo clínico por su participación en la salud pública, realizaron una revisión bibliográfica actualizada y la aplicación de encuestas a los Psicólogos que laboran en las instituciones del Ministerio de Salud Pública (MSP) de la ciudad de Portoviejo a 60 pacientes que reciben atención psicológica, donde verificaron la importancia de desarrollar el compañerismo en equipo, sintiendo la realidad ajena en ella misma, manteniendo la eficiencia a pesar de sobrecargar las tareas, saber escuchar, generación de nuevas ideas, la capacidad de resolución de problemas y siempre aptos para atender a los pacientes, concluyendo que es en el ejercicio donde se crea la real necesidad para formar y desarrollar las competencias generales y específicas que se requieren para un buen desempeño personal y profesional así mismo Terán (2017, Perú) en el Hospital de Cajamarca realizo un estudio transversal a 374 usuarios con el objetivo de saber cuáles son las preguntas que se deben mejorar para que así logren optimizar la satisfacción del usuario, donde obtuvo resultados dentro de las preguntas que se debe implementar programas dirigidos a la población para informar que es lo que tienen que tener en cuenta para acudir por una emergencia al hospital, también Vizcaino, Vizcaíno, Fregoso (2017 - México) realizaron un estudios en el Hospital de Zapopan, Jalisco a 96 pacientes con el objetivo de determinar la satisfacción del paciente que acuden al servicio de urgencias, dicha satisfacción se determinó a través del desempeño laboral, las dimensiones que se evaluaron fueron empatía, tangibilidad, confiabilidad, seguridad y la capacidad de respuesta, concluyendo que la percepción del beneficiario con relación a la condición de la prestación depende del trato y el desempeño que brinda el personal de salud del hospital donde labora del mismo modo

Yépez, Ricaurte y Jurado (2018, Colombia) en su investigación a 28 participantes tuvieron como objetivo conocer que opinan los pacientes con respecto al servicio brindado, la obtención de datos se dio a través de una de entrevistas, teniendo en cuenta las dimensiones de confianza, responsabilidad en los resultados que se obtuvieron se identificó problemas en la parte administrativa, inoportuna atención especializada a pacientes, deficiencias de las contrareferencias y referencias a la vez una mejora en la parte de infraestructura de las entidades prestadoras de servicio, entonces las habilidades blandas permiten el buen funcionamiento de los equipos de trabajo además de la relación con clientes y proveedores; dando como resultado la marcha adecuada de la empresa (Flores 2018), en los hospitales encontramos pacientes con diferentes enfermedades infectocontagiosas hasta inmunes que no solo es suficiente pasar por el proceso doloroso físico sino también emocional, es allí donde el estado tiene una serie de políticas normativas instituidas que velan y protegen al paciente e allí donde apremia la necesidad en la destreza profesional del trato humanizado, que vigilan los derechos y certifiquen la calidad del servicio, además las habilidades blandas son competencias para comunicarse , realizar un actividad entre dos o más personas, la capacidad de adaptarse a los cambios y evaluándose así mismo (Carrasco 2015) y sin duda algunas son adquiridas donde los padres inculcan y enseñan sus hijos desde edades muy tempranas, y dichas capacidades permite una comunicación asertiva y fluida para poder realizar un buen trabajo en equipo, logrando buenos acuerdos, estabilidad emocional y lo mejor de todo poder brindar la mejor atención a una persona, es más podrá adaptarse en cualquier situación o lugar que se encuentre, comprometiéndose de manera participativa y afectiva a la realidad de otra persona, conociendo y conociéndose así mismo. Para Mujica (2015) nos dice que se necesita de requiere de la supremacía de las habilidades directivas son primordiales para los altos directivos, esto ayudara y motivara a las personas que trabajan en dicha institución, siendo ejemplo, logrando tomar decisiones para evitar y solucionar ciertos incidentes durante el desarrollo laboral,

estableciendo roles, armonizando caracteres es más saber manejar las emociones para poder brindar un trato digno al usuario. La calidad de atención dirigirá que los servicios brindados en una institución de salud, aumentaran mejores resultados, teniendo en cuenta los es el grado en que los servicios de salud incrementan la posibilidad de alcanzar buenos resultados en el estado de salud, en base a un conjunto de datos tanto técnicos como científicos además de los atributos físicos y monetarios que brinda el estado (Zacarías 2015). La misma que ira de la mano con los conocimientos teóricos y científicos que el profesional ha aprendido a lo largo de su formación , a la vez si en su institución cuenta con todos los medios u materiales para brindar la atención al paciente, teniendo en cuenta que incluye mucho los factores sociales y culturales de la población usuaria, el grado de la enfermedad sumado a las expectativas que tiene el paciente , pues ellos logran manifestarse que opinión tienen con respecto al servicio brindado. Mencionar que para Herrera (2015) la atención de calidad son todas las actividades que llevan a cabo cada institución de salud, al hablar de calidad en la atención nos encontramos con la dimensión trato digno al usuario, con estándares que permitan brindar un servicio seguro, considera una necesidad primordial en todos los puestos, centros y hospitales, donde de manera conjunta buscan dar lo mejor a los usuarios, teniendo en cuenta que vienen con problemas de salud física, emocional, donde esperan un buen trato (Balboa 2014), igualmente Rivera (2014) menciona que la dimensión sistema de comunicación son todos los componentes que harán posible que se relacionen de manera directa entre el profesional de la salud y el paciente o usuario, donde el profesional debería ponerse en el lugar del usuario, expresando sus opiniones. para el estudio de las habilidades blandas tenemos el enfoque francés quienes consideran que las competencias o habilidades blandas pueden ser una composición de aptitudes, rasgos personales, conocimientos y experiencias laborales y Claude Lévy Leboyer autora representativa del enfoque francés refiere que el porvenir o futuro de una institución dependerá de la calidad de su personal, que las competencias serán lo primordial porque

permitirá examinar las capacidades que es la clave para llevar a cabo la estrategia empresarial además de valorar el potencial de las habilidades existentes en el personal para enriquecer las mismas, también la investigación está centrada en la teoría humanista donde refiere que es al hecho de la formación del encuentro del hombre con su esencia, con su yo, educado en valores y principios, que sus características intelectuales sean cultivadas, acrecentadas, con emociones, sentimientos, con estrategias y programas educativos con respecto a una necesidad que puede ser desde punto espiritual, físico, social, humano y uno de sus mayores representantes es Abraham Maslow quien refiere que cuando un ser humano alcanza a cubrir todas sus necesidades buscarán satisfacerse de otras más elevadas, el propuso dicha jerarquía que va desde como el ser humano satisface sus necesidades básicas, fisiológicas hambre, sueño, sed, también tienen la necesidad de sentirse seguros sin peligro, donde desean ser parte de un grupo, donde lo acepten, logrando el respeto, contar con reconocimientos, ser competente y buena estima, donde su potencial personal se ponga en práctica, uso de su potencial, por lo tanto la presente investigación tendrá relevancia porque el servicio que brinda el hospital es de interés para toda la población y autoridades, donde atendemos a un buen número de usuarios de toda la provincia de Bagua y sus distritos, que permita a los dirigentes puedan tomar medidas para la mejora en el tema de salud en este caso la atención, también generará nuevas hipótesis para futuras investigaciones. Cabe resaltar que el estado invierte grandes porcentajes de dinero para dar la mejor atención a los pacientes que se encuentran en una situación con estado de salud deficiente, experimentando diferentes sentimientos y emociones es allí donde los profesionales de la salud juegan un rol importante, sin embargo existe una constante donde los mismos usuarios refieren que el servicio brindado es pésimo, además se dará a conocer como se relacionan ambas variables de estudio, logrando así obtener nuevas recomendaciones y que los directivos puedan emplear ciertos criterios hasta un plan de gestión para mejorar las habilidades blandas del personal asistencial y administrativo bajo la premisa de que se mejorará la calidad

de atención en los usuarios, recalcar que el instrumento elaborado y validados podrán ser utilizados en futuras investigaciones, en este sentido considero que lograremos contribuir a solucionar escasos problemas de habilidades blandas en los trabajadores asistenciales y administrativos de dicho Hospital, mejorando aún más la calidad de atención quien es frecuentemente observado por los usuarios que acuden para atenderse, existe relación significativa entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Lujan – Bagua en el año 2019. Por lo tanto se ha planteado como objetivo general conocer la relación de las habilidades blandas y la calidad de atención y como objetivos específicos, identificar los niveles de habilidades blandas en el personal profesional y administrativo del Hospital de apoyo II Gustavo Lanatta Lujan – Bagua 2019, identificar el nivel de calidad de atención en el personal profesional y administrativo del Hospital de apoyo II Gustavo Lanatta Lujan – Bagua 2019 y por ultimo determinar la relación que existe entre los niveles de habilidades blandas y los niveles de calidad de atención del Hospital de apoyo II Gustavo Lanatta Lujan – Bagua 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Por su finalidad, es descriptivo (Hernandez,2018,p.92), la investigación es correlacional (Hernandez,2018,p.93) ya que se trata de conocer el grado como dos o más variables se relacionan, en este caso las habilidades blandas y la calidad de atención, además los datos obtenidos serán analizados estadísticamente.

El diseño de estudio correspondió a un a diseño no experimental (Hernández, 2018, p.152) porque no se manipulará la variable y de corte transversal ya que los datos se recolectaron en un tiempo determinado.

2.2. Operacionalización de variables

Se realiza con el propósito de tener bien en claro los indicadores, se presenta la matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
HABILIDADES BLANDAS	Las habilidades blandas son condiciones comunicativas, de trabajo en equipo, flexibilidad para adaptarse al cambio, donde la persona sienta la realidad ajena, tome una actitud positiva para atender situaciones cambiantes.	Se utilizó el cuestionario como instrumento conteniendo 30 preguntas	Proactividad	Dinamismo personal, confianza en sí mismo, perseverancia.	Cuestionario de habilidades blandas
			Trabajo bajo presión	Control de emociones, buena actitud, tolerancia, toma de decisiones.	
			Responsabilidad social y personal	Identificación con la institución, compromiso individual, compromiso social.	
			Trabajo en equipo	Liderazgos individuales, trabajo cooperativo, compromiso.	
			Comunicación	Fluidez, coherencia, atención	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Actividades llevadas por organismos públicos o privados, en base a las preparaciones técnico-científico, características materiales y monetarias que dispone el Estado.	Se utilizó el cuestionario como instrumento, conteniendo 27 preguntas	Respeto al usuario	Módulos de consulta, atención directa, amabilidad	Cuestionario de calidad de atención
			Sistema de comunicación	Acceso a la información, resolución de problemas, empatía	
			Eficacia del servicio	Plan operativo, plan estratégico.	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación (Gallardo, 2017, p.63).

La población de estudio está conformada por los usuarios y el personal profesional asistencial y administrativo que labora en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Lujan, Bagua.

Criterios de Inclusión

Usuarios o familiar a cargo que deseen participar de la investigación

Usuarios o familiar a cargo que entiendan las preguntas del cuestionario de calidad de atención

Criterios de Exclusión

Usuarios o familiar a cargo que no deseen participar de la investigación

Usuarios o familiar a cargo que no entiendan las preguntas del cuestionario de calidad de atención

<i>Usuarios</i>	<i>Fi</i>	<i>f%</i>
<i>Profesional asistencial</i>	180	78,3%
<i>Profesional administrativo</i>	50	21,7%
<i>Total</i>	230	100%

Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de algunas variables o fenómenos de la población (Gallardo, 2017, p. 64), La muestra de estudio considera las exigencias de representatividad, es decir que su cantidad se ha calculado a través de fórmulas tamaño de muestra para estimar la proporción obteniendo 144.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Validación del instrumento

El Instrumento de calidad fue tomado de la investigación capacidades gerenciales y la calidad de atención en ESSALUD, Ayacucho 2017, fue adaptada y validada por tres expertos.

El instrumento de habilidades blandas fue tomado de la investigación propiedades psicométricas de la escala de habilidades blandas en personal administrativo de la UGEL AYABACA con la debida autorización de la autora.

Instrumento

Cuestionario para ambos instrumentos.

2.5. Método de análisis de datos

Para el análisis se hará el uso de:

Tablas de frecuencia

2.6. Aspectos éticos

Se llevara a cabo respetando los principios éticos, se dará los créditos correspondientes de la bibliografía, Teniendo en cuenta la declaración de Helsinki.

III. RESULTADOS

Tabla 1: Relación entre Habilidades Blandas y Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019

			Habilidades Blandas	Calidad Atención
Rho de Spearman	Habilidades Blandas	Coefficiente de correlación	1,000	,746
		Sig. (bilateral)		,000
		N	144	144
	Calidad Atención	Coefficiente de correlación	,746	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	144	144

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1; se observa que, que el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$). Esto indica que existe relación significativa directa de grado fuerte (0.746) entre las Habilidades Blandas y Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019.

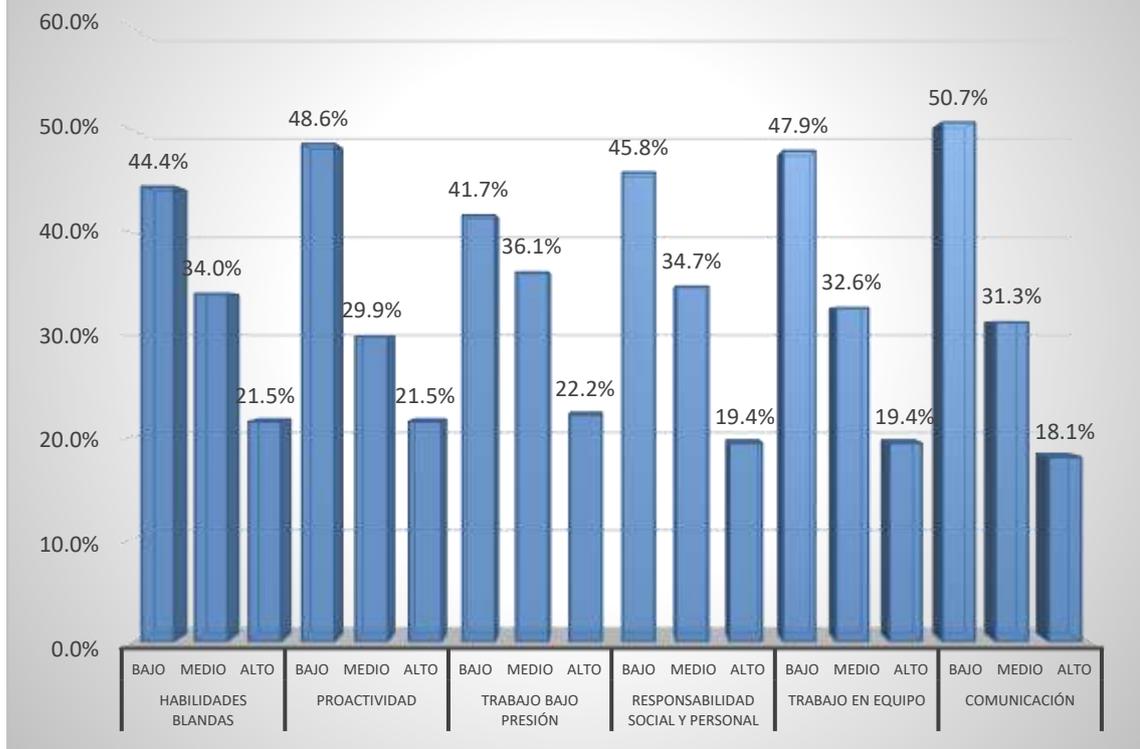
Tabla 2: Nivel de las habilidades Blandas en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Habilidades Blandas	Bajo	64	44.4%
	Medio	49	34.0%
	Alto	31	21.6%
Proactividad	Bajo	70	48.6%
	Medio	43	29.9%
	Alto	31	21.5%
Trabajo bajo presión	Bajo	60	41.7%
	Medio	52	36.1%
	Alto	32	22.2%
Responsabilidad social y personal	Bajo	66	45.8%
	Medio	50	34.7%
	Alto	28	19.5%
Trabajo en equipo	Bajo	69	47.9%
	Medio	47	32.6%
	Alto	28	19.5%
Comunicación	Bajo	73	50.7%
	Medio	45	31.3%
	Alto	26	18.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2; se observa que, el nivel que más predomina en las habilidades Blandas en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019 es el nivel bajo, con el 44.4% las habilidades blandas en general, con el 48.6% en la proactividad de las habilidades blandas, con el 41.7% el Trabajo bajo presión de las habilidades blandas, con el 45.8% la Responsabilidad social y personal de las habilidades blandas, con el 47.9% con el trabajo en equipo de las habilidades blandas y con el 50.7% la comunicación de las habilidades blandas.

Figura 1: Nivel de las habilidades Blandas en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019



Fuente: Elaboración propia

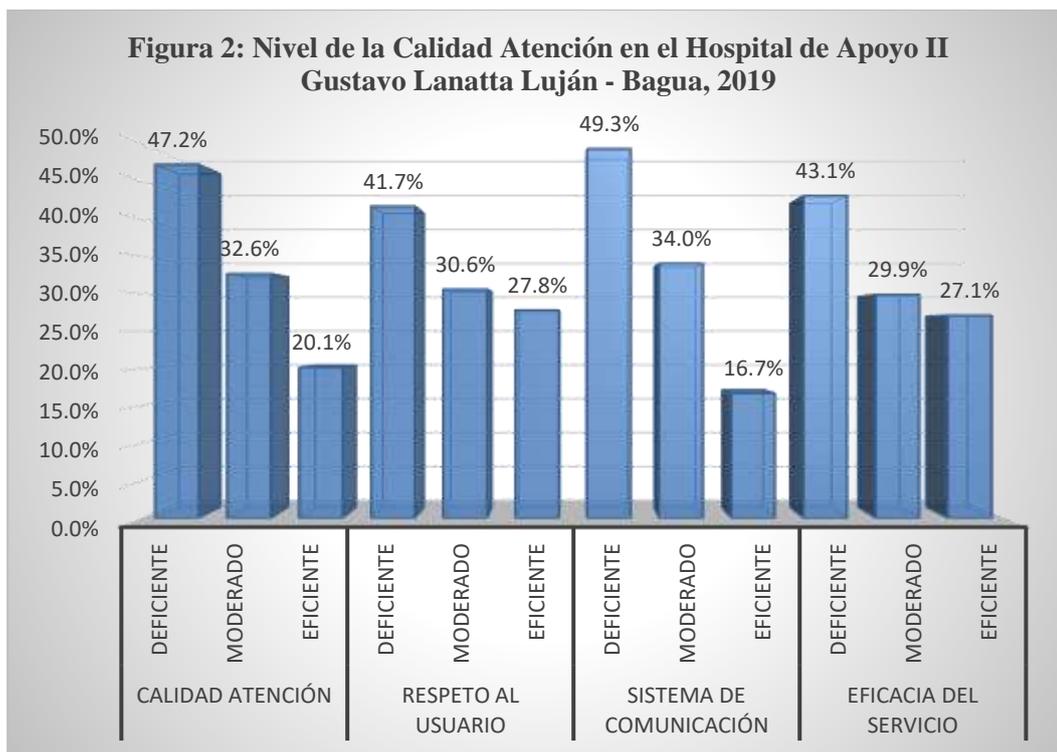
En la figura 1; se observa que, el nivel que más predomina en las habilidades Blandas en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019 es el nivel bajo, con el 44.4% las habilidades blandas en general, con el 48.6% en la proactividad de las habilidades blandas, con el 41.7% el Trabajo bajo presión de las habilidades blandas, con el 45.8% la Responsabilidad social y personal de las habilidades blandas, con el 47.9% con el trabajo en equipo de las habilidades blandas y con el 50.7% la comunicación de las habilidades blandas.

Tabla 3: Nivel de la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Calidad Atención	Deficiente	68	47.2%
	Moderado	47	32.6%
	Eficiente	29	20.1%
Respeto al usuario	Deficiente	60	41.7%
	Moderado	44	30.6%
	Eficiente	40	27.8%
Sistema de comunicación	Deficiente	71	49.3%
	Moderado	49	34.0%
	Eficiente	24	16.7%
Eficacia del servicio	Deficiente	62	43.1%
	Moderado	43	29.9%
	Eficiente	39	27.1%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3; se observa que, el nivel que más predomina en la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019 es el nivel deficiente, con el 47.2% calidad de atención en general, con el 41.7% en el respeto al usuario de la calidad de atención, con el 49.3% en el Sistema de comunicación de la calidad de atención y con el 43.1% la Eficacia del servicio de la calidad de atención.



Fuente: Elaboración propia

En la figura 2; se observa que, el nivel que más predomina en la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019 es el nivel deficiente, con el 47.2% calidad de atención en general, con el 41.7% en el respeto al usuario de la calidad de atención, con el 49.3% en el Sistema de comunicación de la calidad de atención y con el 43.1% la Eficacia del servicio de la calidad de atención.

Tabla 4: Relación entre las dimensiones de las Habilidades Blandas con el Respeto al usuario de la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019

Dimensiones de las Habilidades Blandas			Respeto al usuario
Rho de Spearman	Proactividad	Coefficiente de correlación (r)	,723**
		Sig. (bilateral) (p)	,000
		N	144
	Trabajo Bajo presión	Coefficiente de correlación	,796**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	144
	Responsabilidad social y personal	Coefficiente de correlación	,701**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	144
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,758**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	144
	Comunicación	Coefficiente de correlación	,739**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	144

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4; se observa que, que el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$). Esto indica que existe relación significativa directa de grado fuerte entre las dimensiones de las Habilidades Blandas con el Respeto al usuario de la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019.

Tabla 5: Relación entre las dimensiones de las Habilidades Blandas con el Sistema de comunicación de la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019

Dimensiones de las Habilidades Blandas			Sistema de comunicación
Rho de Spearman	Proactividad	Coeficiente de correlación	,692**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	144
	Trabajo Bajo presión	Coeficiente de correlación	,757**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	144
	Responsabilidad social y personal	Coeficiente de correlación	,769**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	144
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,802**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	144
Comunicación	Coeficiente de correlación	,711**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	144	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5; se observa que, que el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$). Esto indica que existe relación significativa directa de grado fuerte entre las dimensiones de las Habilidades Blandas con el Sistema de comunicación de la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019.

Tabla 6: Relación entre las dimensiones de las Habilidades Blandas con la eficacia del servicio de la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019

Dimensiones de las Habilidades Blandas		Eficacia del servicio	
Rho de Spearman	Proactividad	Coefficiente de correlación	,729**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	144
	Trabajo Bajo presión	Coefficiente de correlación	,740**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	144
	Responsabilidad social y personal	Coefficiente de correlación	,774**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	144
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,760**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	144
Comunicación	Coefficiente de correlación	,717**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	144	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6; se observa que, que el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$). Esto indica que existe relación significativa directa de grado fuerte entre las dimensiones de las Habilidades Blandas con la eficacia del servicio de la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019.

IV. DISCUSIÓN

El servicio que brinda MINSA a nivel nacional es observado por los usuarios, porque no satisface sus expectativas, las instituciones de Salud deberían cumplir con las exigencias y normas estandarizadas para brindar un servicio de calidad y la iniciativa de realizar convenios con otros países nos ayudara a fortalecer y capacitar a la población en sus derechos y deberes en salud logrando que obtengan una cultura de aseguramiento, en los resultados obtenidos de la calidad de atención en general se sostiene que el 47.2% (68) deficiente, 32.6%(47)moderado y el 20.1% (29)eficiente, a diferencia de la investigación de Enrique en el país de México donde evaluó la calidad de atención con 73% de usuarios satisfechos, esto puede deberse a que cuentan con profesionales capacitados, con mejor equipamiento y recursos, en el hospital de Loreto también se evaluó si los usuarios se encuentran satisfechos, reportándose una insatisfacción del 59.1% casi el mismo porcentaje de la investigación que se obtuvo un 68% de calidad de atención deficiente, Ninamango evaluó la percepción que tienen los usuarios con respecto a la calidad de atención en el Hospital Arzobispo Loayza donde la empatía tuvo como resultado el 30.4% de satisfacción con respecto a la investigación en el hospital Gustavo Lanatta Lujan con un porcentaje del 41.7% con respecto a la dimensión de sistema de comunicación donde incluye la empatía, para Riveros y Berné en su investigación a hospitales públicos determinaron que el trato brindado por el personal de la institución es el que influye o establece un efecto sobre la calidad que percibe el usuario, por lo tanto en los resultados obtenidos observamos que en la dimensión de respeto al usuario donde incluye , módulos de consulta, atención directa y que la gestión de capacidades es deficiente en un 47.2% esto mismo por la falta de lo ya antes mencionado para Ortiz en su investigación de la satisfacción de los usuarios se obtuvo que el 63.13% presenta insatisfacción, , lo mismo que en nuestra investigación el 43.1% presenta deficiencia en la eficacia del servicio coincidiendo en que el paciente no solo busca

que le curen sus dolores sino también buscan una mejor calidad de atención igualmente, dentro de los resultados obtenidos de la calidad de atención de 47.2% (deficiente) 32.6% (moderado), 20.1% (eficiente) coincidiendo con los resultados de la investigación de Huarcaya en su investigación a usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas para comprobar la percepción de la calidad de atención recibida donde el 50,19% (regular) 37,55% (mala) y el 12,27% (buena) habiendo la necesidad de que el servicio sea mejorado, no coincidimos con Huerta quien en su investigación en el Hospital Loayza obtuvo a un 92.2% de usuarios satisfechos esto puede deberse a que cuentan con mejor infraestructura, equipamiento y calidad en la atención por parte de los profesionales de la salud.

Bedoya en el 2015 llevo a cabo una investigación en el Centro de Salud San Juan de Miraflores para verificar el impacto que tiene la implementación de un plan de mejora, obteniendo resultados positivos, concluyendo que con dicho plan se mejoró en un 24% por año con respecto al nivel de atención, sería de gran importancia poder ejecutar ese plan de mejora en todo los centros de Salud para poder generar una mejor satisfacción con respecto a la calidad de la atención , para Watson el cuidado humanizado es unir el área académica, gestión , docencia e investigación, donde el profesional tiene el compromiso moral con el paciente de protegerlo, y realzar su dignidad humana, porque se encuentra en un estado físico y emocional deficiente, el cuidado humanizado debe ser lo primordial, se deben aplicar estrategias que ayuden o fortalezcan dichas habilidades, para para los autores Cano, Giraldo y Forero en su investigación denominada concepto de calidad en salud, concluyeron que para los usuarios son fundamentales el trato humanizado, la equidad y la participación, compartiendo dichos resultados, porque el paciente se merece lo mejor, que sea tratado con equidad e igualdad sin importar la enfermedad o posición social a la vez Cabañas en su investigación realizada a, servicio de Urgencias de los hospitales generales de la Secretaría

de Salud en el estado de Guerrero obtuvo como resultados el 61.2% de los usuarios consideró buena la atención médica; 52.3% tiene confianza en la atención médica recibida; 56.8% recomendaría el hospital y 55.3% para obtener dichos porcentajes mayor del 50% puede deberse a que cuenten con la infraestructura adecuada, los ayuden y orienten en los diferentes servicios, para la atención del usuario que se encuentra con un problema de salud para Querebalu en su investigación se concluyó que es importante las habilidades del personal profesional, y estamos de acuerdo ya que dichas habilidades permitirán ser más empáticos, trabajar en equipo, saber solucionar los problemas más complejos, dedicándole el tiempo que necesitan cada enfermo, así mismo en nuestra investigación se evaluaron las habilidades blandas donde los valores más altos es de nivel bajo por lo tanto coincidimos con Lazo y Véliz en su investigación de la importancia de desarrollar las habilidades para que el psicólogo o cualquier otro personal de salud pueda desarrollar un trabajo en equipo, empatía, trabajar bajo presión, escucha activa, optimización del tiempo, habilidad para detectar necesidades, creatividad, capacidad para resolver problemas y actitud positiva logrando mejorar la calidad de atención, Terán en su investigación en el hospital de Cajamarca obtuvo como resultados que se debe implementar programas dirigidos a la población para informar que es lo que tienen que tener en cuenta para acudir por una emergencia al hospital, ya que muchas veces recurren por un tema de salud que se puede solucionar en un puesto de salud y no recurrir a un hospital que genera que no sea atendido de manera inmediata a la vez una insatisfacción del servicio, así mismo Vicaino, Viscaino y Fregoso en su investigación llegaron a la conclusión que la satisfacción se mide a través de la empatía, tangibilidad, confiabilidad, seguridad y la capacidad de respuesta, concluyendo que la percepción del paciente con relación a la calidad del servicio depende del trato y el desempeño que brinda el personal de salud del hospital y respaldamos dicha conclusión porque se debe trabajar nuestras habilidades para fortalecerlas y brindar un

servicio de calidad, asimismo nos respaldan Yépez, Ricaurte y Jurado donde evaluó las percepciones de los usuarios frente a los servicios de la Salud, abordando las dimensiones sobre confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad, también se identificó dificultades de acceso por aspectos administrativos en nuestro caso sería la falta de módulos de consulta tuvieron como objetivo conocer las percepciones de los usuarios frente a los servicios de salud, obteniendo dificultades de acceso por aspectos administrativos y la necesidad de mejorar la infraestructura, de los resultados obtenidos de la investigación tenemos la dimensión del respeto al usuario en los resultados obtenidos el 27.8% considera eficiente, el 30.6% moderado y el 41.7% deficiente, en la eficacia del servicio 27.1% eficiente, 29.9% moderado y el 43.1% deficiente, teniendo en cuenta que para el usuario es importante que lo respeten y le brinden un servicio de calidad, contrarrestando con su investigación por Cano, Giraldo y Forero en Colombia donde los usuarios manifiestan que es fundamental el trato humanizado, la equidad y la participación, además Cabañas (2016) en su investigación satisfacción al usuario en cuanto a la atención recibida del servicio de Urgencias de los hospitales generales de la Secretaría de Salud en el estado de Guerrero el 61.2% de los usuarios consideró buena la atención médica, a diferencia del Hospital Gustavo Lanatta Lujan del 47.2% deficiente y el 20.1% eficiente, esto se debe a que los usuarios en el hospital de Guerrero tienen confianza en la atención médica y que resuelven sus problemas de salud, sabiendo que es lo que busca el usuario.

Con respecto a las habilidades blandas dentro de los resultados obtenidos el 21.5% es alto, 34.0% medio y el 44.4% bajo observándose una deficiencia a mejorar porque el usuario necesita que lo comprendan, que identifiquen sus emociones y Querebalu en su investigación para determinar la percepción y expectativas de las personas adultas sobre el cuidado de enfermería, concluyo que el personal de enfermería requiere mayores conocimientos y habilidades en las relaciones interpersonales y de confianza, asimismo Lazo y Veliz nos

confirma en su investigación verifico la importancia de las habilidades blandas del psicólogo para que se logre brindar una intervención psicológica de calidad y que es el ejercicio de la misma profesión es importante para desarrollarlas, las habilidades blandas son capacidades comunicativa, trabajo en equipo, empatía y estamos de acuerdo con el autor Carrasco porque es necesario que el personal de salud se apoye de manera conjunta con un mismo objetivo, donde la comunicación fluida profesional – paciente sea a cada instante, donde el personal de salud se comprometa con el dolor ajeno, además compartimos el concepto de Mujica donde refiere que el dominio de las habilidades blandas es indispensable para personas que ocupan cargos directivos puesto que son líderes capaces de influir y capacitar al personal a cargo, armonizando caracteres, manejo de emociones y buen trato se tendrá una mejor calidad de atención , mencionar que para Herrera la atención de calidad es el “conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud, en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, he allí donde la presente investigación se basa en la teoría humanista el encuentro del hombre con su esencia , un hombre educado en valores principios, emociones y sentimientos es por ello que Abraham Maslow refiere que cuando un ser humano alcanza a cubrir todas sus necesidades buscaran satisfacerse de otras más elevadas , por lo tanto si el profesional asistencial y administrativo es capaz de satisfacer sus necesidades básicas , podrá seguir buscando de una seguridad plena, que no haya peligro no solo para el mismo sino para quien lo rodea en este caso el usuario, buscara integrarse a un grupo donde lo acepten y lo respeten esto generara que también haga lo mismo, buscara ser competente y esto implica mejorar sus capacidades cognitivas y el buen trato al paciente y se lograra mejorar las habilidades blandas y la calidad de atención, el paciente no solo espera que le alivien su dolor , si no también espera que lo traten bien y la investigación de Balboa lo respalda donde los usuarios refieren que acuden a un establecimiento de salud en un momento de preocupación y angustia por padecer un mal que los aqueja y que lo mínimo

que esperan recibir de estas dependencias es el trato y la amabilidad con los que se les atiende, además Rivera menciona que la empatía y la asertividad constituyen un elemento esencial y vital en la valoración que se otorga a las entidades que brindan el servicio público siendo vital en los procesos de información, por lo que es un elemento tangible a la hora de valorar la calidad de atención que presta una determinada institución , en el presente estudio se ha tomado el enfoque francés quienes consideran que las competencias o habilidades blandas pueden ser una composición de aptitudes, rasgos personales, conocimientos y experiencias laborales y compartimos la teoría de Claude Lévy – Leboyer que el progreso y el buen funcionamiento de una institución es este caso un hospital dependerá del personal que labora, ellos son la materia prima, quienes tienen contacto directo con el usuario, de quienes se debe capacitar, valorar y potencializar cada habilidad para la mejora en la calidad del servicio brindado, teniendo pacientes satisfechos , seguros y capaces de confiar en el personal que labora, logrando también el progreso de la institución en este caso el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Lujan, Bagua.

V. CONCLUSIONES

1. Existe suficiente evidencia que admiten afirmar que existe una relación significativa directa de grado fuerte (0.746) entre las habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019 al ser la prueba Rho de Spearman ($p < 0.01$).
2. Existe suficiente evidencia que admiten afirmar que las habilidades blandas en general en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019 es el nivel bajo, con el 44.4% las habilidades blandas en general, con el 48.6% en la proactividad, el 41.7% el trabajo bajo presión, con el 45.8% la Responsabilidad social y personal, con el 47.9% con el trabajo en equipo y con el 50.7% la comunicación
3. Existe suficiente evidencia que admiten afirmar que el nivel que más predomina en la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019 es el nivel deficiente, con el 47.2% calidad de atención en general, con el 41.7% en el respeto al usuario de la calidad de atención, con el 49.3% en el Sistema de comunicación de la calidad de atención y con el 43.1% la Eficacia del servicio de la calidad de atención.
4. Existe suficiente evidencia que admiten afirmar que existe una relación significativa directa de grado fuerte entre las dimensiones de las Habilidades Blandas con el Respeto al usuario de la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019.
5. Existe suficiente evidencia que admiten afirmar que existe una relación significativa directa de grado fuerte entre las dimensiones de las Habilidades Blandas con el Sistema de comunicación de la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019.
6. Existe suficiente evidencia que admiten afirmar que existe una relación significativa directa de grado fuerte entre las dimensiones de las Habilidades Blandas con la eficacia del servicio de la Calidad Atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019.

VI. RECOMENDACIONES

1. Es preciso que los responsables de la dirección del hospital de apoyo II Gustavo Lanatta Lujan, Bagua organicen actividades, proyectos, estrategias o medidas al personal asistencial y administrativo para el perfeccionamiento de las habilidades blandas, para optimizar la calidad de atención a los usuarios que acuden al establecimiento.
2. Aplicar tácticas en el personal que ayuden a mejorar el control de emociones, tolerancia y toma de decisiones.
3. Es preciso la mejora en el sistema de comunicación dentro del Hospital de apoyo II Gustavo Lanatta Lujan con la implementación de módulos de consulta, para brindar atención y orientación directa pertinente a los usuarios de los diferentes procedimientos y servicios que necesiten.
4. Dar a conocer los resultados de la presente investigación, Llevar a cabo más investigaciones con el propósito de confirmar nuestros resultados.

REFERENCIAS

Seguro Integral de Salud. (2019). *Memoria Anual*. Recuperado de http://www.sis.gob.pe/Portal/Transparencia_pdf/resolucion_jefatural/RJ2019_057.pdf

Seguro Integral de Salud. (2016). *Boletín estadístico del seguro integral de Salud*. Recuperado de: http://www.sis.gob.pe/portal/estadisticas/archivos/boletines/ResumenEjecutivo_2016_01_AL_12.pdf

SIS brindó más de 72 millones de atenciones de salud durante el 2018. (5 de Abril de 2019). Andina. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-sis-brindo-mas-72-millones-atenciones-salud-durante-2018-747714.aspx>

Habilidades blandas vs. habilidades duras: ¿en qué se diferencian? (8 de Agosto del 2019). Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/habilidades-blandas-vs-habilidades-duras-en-que-se-diferencian-nnda-nnlt-274707-noticia/>

Convenio Perú-Bélgica contribuye a que 18 millones de peruanos accedan al SIS. (26 de Enero de 2019). Andina. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-convenio-perubelgica-contribuye-a-18-millones-peruanos-accedan-al-sis-740427.aspx>

The issue of health in the United States touches economic and political interests (28 de Marzo del 2017). Telesur. Recuperado de <https://www.telesurtv.net/telesuragenda/Salud-en-Estados-Unidos-20170328-0036.html>

Real, J., Villegas, N., Formica, M., Palma, S. (2019). *El desarrollo de habilidades blandas en el farmacéutico*. Tribuna. Recuperado [de https://www.correofarmacologico.com/opinion/tribunas/el-desarrollo-de-habilidades-blandas-en-el-farmacologico.html](https://www.correofarmacologico.com/opinion/tribunas/el-desarrollo-de-habilidades-blandas-en-el-farmacologico.html)

- Dirección Empresarial y RSC (2019). *La importancia de la comunicación entre médico y paciente*. Recuperado <https://blogs.funiber.org/direccion-empresarial/2017/07/17/funiber-importancia-comunicacion-medico-paciente>
- Derrama Magisterial (2018). *Teorías del aprendizaje: Teoría Humanista*. Recuperado <https://blog.derrama.org.pe/teorias-del-aprendizaje-teoria-humanista/>
- Yáñez, C. (2017). *Según estudio internacional: Calidad y acceso a la salud en Chile ha mejorado en los últimos 25 años*. La Tercera. Recuperado <https://www.latercera.com/noticia/segun-estudio-internacional-calidad-acceso-la-salud-chile-ha-mejorado-los-ultimos-25-anos/>
- Lazo, M., Véliz, K. (2017). *Las habilidades blandas del psicólogo clínico en su intervención en la salud pública*. *Rev Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Plan-nacional-de-mejoramiento-calidad.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. (1°ed). Huancayo, Perú.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6°ed), México.
- Yépez, M., Ricaurte, M., y Jurado, D. (2018). *Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto*. *Rev Scielo*, 20(2), pp.97-110. doi : 10.22267/rus.182002.114
- Puchi, C., Paravic, T., y Salazar, A. (2018). *Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora Aquichan*. *Rev Redalyc*, 18(2), pp.186-197. doi: 10.5294/aqui.2018.18.2.6
- Gómez, J. (2015). *Las competencias profesionales*. *Rev Mexicana de Anestesiología*, 38(1), pp. 49-55.

- Sansó, N., Galiana, N., Oliver, A., Cuesta, P., Sánchez, C., Benito, E., (2018) *Evaluation of a mindfulness intervention in palliative care teams*. Rev.Psychosocial Intervention. 27(2),pp.81-88.
- Cano S., Giraldo A., y Forero C. (2016). *Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención*. Medellín, Colombia. Rev. Fac. Nac. Pública, 34(1): 48-53. doi : 10.17533/udea.rfnsp.v34n1a06
- Landman, C., Cruz, M., Garcia, E., Pérez, P., Sandoval, P., Serey, K.,... Valdés, C., (2015). *Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería*. Revista Scielo, 21(1). Doi : 10.4067/S0717-95532015000100009
- Cimatti, B. (2016). *Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of organizations and enterprises*. International Journal for Quality Research .10(1) 97–130. Doi: 10.18421/IJQR10.01-0
- Alberani, A. (2015). *The impact of Soft Skills on the paths and careers of employees. Speech at Soft Skills and their role in employability: New perspectives in teaching, assessment and certification, workshop in Bertinoro*. Italy.
- Winthrop, R., Givney, E. (2016). *Skills for a changing world: Advancing quality learning for vibrant societies*. Center for Universal Education.
- Bonomo, R., (2015). *Soft Skills and organizational citizenship: a duo to make the change. Speech at “Soft Skills and their role in employability: New perspectives in teaching, assessment and certification”*, workshop in Bertinoro. Italy.
- Valladares, L., Saturno, H., Hernandez, M., Garcia, S., Vértiz, J. (2015). *Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud*. Revista de Salud Pública de México, 57(3), 275.
- Sicheri, L., (2016). *Sobre la hospitalidad de los hospitales como parte fundamental del servicio de salud*. Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener, 5, 11-16.

- Querebalu, M. (2017). *Percepción y expectativas de las personas adultas sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia de hospital público* (tesis maestría). Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Wong, M. (2018). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins*. (Tesis especialidad) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Cabrera, M. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo*. (tesis pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Alcántara J, Alcalita M, Novoa T, Milagros A. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca*. (Tesis pregrado) Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello, Peru
- Huerta E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza* . (tesis maestría). Universidad Mayor de San Marcos, Perú.
- Sihuín, E., Gómez, O., Ibañez. V. (2015). *Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 32(2), pp.299-302.
- Vizcaino, A., Viscaino, V., Fregoso, G. (2017). *Analysis of patients' satisfaction with the emergency room services of a public hospital in Jalisco*, (18)1, 27-36. doi: 10.19136/hs.a18n1.2103
- Ibrahim, R. (2017). *The impact of soft skills training and development using time space learning on work performance*. (PhD thesis). University of Malaya, Malassia.

- Morandin, G. (2015). *From University to Enterprise. Speech at “Soft Skills and their role in employability: New perspectives in teaching, assessment and certification”, workshop in Bertinoro, Italy.*
- Bedoya, C. (2014) *Impacto de la implementación de un plan de mejora en el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del centro de atención primaria III San Juan de Miraflores.* Revista Peruana de Obstetricia y enfermería, 11(1). Recuperado de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/734/573>
- Ortiz, P. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos* (Tesis pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Cabañas, M. (2016). *Geografía de la satisfacción en la atención en hospitales generales de los servicios de salud del estado de Guerrero, México.* (tesis doctoral). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.
- Flores, L. (2 de Abril de 2018). *Las habilidades blandas y su importancia* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://luisfloresguerra.com/las-habilidades-blandas-y-su-importancia/>
- Justo, I. (2017). *Gestión del talento humano y clima organizacional en las instituciones educativas del nivel inicial de la red 5 de Santa Anita UGEL 06- Ate* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Ortiz, M. (2015). *Competencias laborales de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico del hospital nacional docente madre niño San Bartolomé.* (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

- Seutloadi, K. (2015). *Perceptions on the role and importance of soft skills or relevant competencies on the performance of nurse managers in hospitals* (PhD thesis). University of Southern Queensland.Australia.
- Vogt, H., Ulvestad, E., Eriksen, TE., Getz, L. (2014). *Getting personal: can systems medicine integrate scientific and humanistic conceptions of the patient*. 20(6). 942-52.
- Valenzuela, L. (2018). *Capacidades gerenciales y la calidad de atención en ESSALUD, Ayacucho* (tesis de maestría).Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Granda, P. (2016). *Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas*. Revisión de la literatura (Tesis maestría).Universidad CES. Colombia
- Bernal, L. (2015). *Desarrollo histórico de la calidad en salud* (Tesis maestría). Universidad CES. Colombia.
- Morocho, A. (2017). *Propiedades Psicométricas de la Escala de Habilidades Blandas en Personal Administrativo de la UGEL AYABACA* (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo.
- Barrón, M. (2018). *Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa Ricardo Palma de Acopampa* (Tesis doctoral).Universidad Cesar Vallejo.
- Campos, N. (2017). *Evaluación de la calidad y satisfacción de servicio, desde la percepción del usuario externo, en el centro de salud del Clas Pilcomayo* (Tesis Maestria). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Kaibi, O. (2018). *Calidad de atención desde la percepción de los usuarios Matsigenkas que acuden al puesto de Salud Koribeni, la convención, Cusco* (Tesis Pregrado).Universidad Andina del Cuzco.

Anexos

Cuestionario sobre calidad de atención

Marcar con una X en la opción que mejor exprese su punto de vista teniendo en cuenta que:

Totalmente en desacuerdo: 1

En desacuerdo: 2

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo: 3

De acuerdo: 4

Totalmente de acuerdo: 5

DIMENSIONES Y PREGUNTAS	Puntuación				
DIMENSIÓN I: RESPETO AL USUARIO					
1 La institución cuenta con módulos de consulta					
2 Los módulos de consulta satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios.					
3 Los módulos de consulta están distribuidos estratégicamente en la institución.					
4 La atención que reciben los usuarios se caracteriza por ser directa.					
5 En la mayoría de los casos la atención directa que recibe el usuario externo, satisface sus expectativas.					
6 La atención directa que recibe el usuario externo, se caracteriza por ser pertinente.					
7 La amabilidad en el trato caracteriza la atención que se brinda en la institución.					
8 Existe una política de un buen trato al usuario externo a nivel institucional.					

9 Todos los esfuerzos desplegados por la institución, tienen la intención de tratar amablemente al usuario externo.					
DIMENSIÓN II: SISTEMAS DE COMUNICACIÓN					
10 El acceso a la información es una política institucional.					
11 El acceso a la información no restringe ni condiciona ningún tipo de diferencias.					
12 El acceso a la información es clara y precisa.					
13 La resolución de problemas a nivel de la atención a los usuarios es una práctica institucional.					
14 Existe predisposición por parte del personal en la resolución de problemas en la atención.					
15 La resolución de problemas de los usuarios externos es una tarea permanente a nivel institucional.					
16 Las relaciones entre el personal que labora en la institución y los usuarios son asertivas.					
17 La asertividad es una práctica institucional.					
18 La satisfacción del usuario externo se debe a que se practica frecuentemente la asertividad.					
DIMENSIÓN III: EFICIACIA EN EL SERVICIO					
19 Todos los procedimientos para la atención del usuario externo se encuentran en registrado en el Plan Operativo.					

20 El Plan Operativo considera mecanismos y estrategias para viabilizar una atención de calidad.					
21 El plan operativo recoge las necesidades y expectativas del usuario externo e interno.					
22 Toda la organización a nivel institucional obedece a un plan estratégico.					
23 El plan estratégico establece procesos y procedimientos para asegurar la calidad del servicio ofrecido.					
24 El plan estratégico ha sido elaborado en forma participativa por todo el personal que labora en la institución.					
25 El plan estratégico comprende mecanismos de evaluación y control.					
26 El plan estratégico guía la organización, desarrollo y evaluación de cada una de las actividades.					
27 El plan estratégico acoge la misión y visión de la institución en función de las necesidades del usuario externo e interno de la institución.					

Validez y confiabilidad calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	27

	Dimensiones	Correlación total de elementos	Alfa de Cronbach
CA1	RESPECTO AL	,931	,980
CA2	USUARIO	,918	,980

CA3		,718	,981
CA4		,988	,980
CA5		,797	,981
CA6		,833	,981
CA7		,865	,981
CA8		,693	,981
CA9		,707	,981
CA10		,767	,981
CA11		,739	,981
CA12		,804	,981
CA13	SISTEMAS DE COMUNICACIÓN	,917	,980
CA14		,898	,980
CA15		,707	,981
CA16		,767	,981
CA17		,930	,980
CA18		,835	,981
CA19		,868	,980
CA20		,918	,980
CA21		,718	,981
CA22	EFICIACIA EN EL SERVICIO	,828	,981
CA23		,693	,981
CA24		,611	,982
CA25		,892	,980
CA26		,918	,980
CA27		,938	,980

ANOVA						
		Suma de		Media		
		cuadrados	gl	cuadrática	F	Sig
Inter sujetos		169,778	9	18,864		
Intra sujetos	Entre elementos	16,000	26	,615	1,751	,016
	Residuo	82,222	234	,351		
	Total	98,222	260	,378		
Total		268,000	269	,996		

Fuente: Elaboración propia

El instrumento es válido (coeficiente de correlación de Pearson mayor a 0,30) y confiable (coeficiente d consistencia interna mayor a 0,80)

Cuestionario sobre habilidades blandas

Marcar con una X en la opción que mejor exprese su punto de vista teniendo en cuenta que:

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSIÓN I: PROACTIVIDAD				
1 Asumo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.				
2 Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr mis objetivos				
3 Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos.				
4 Termino el trabajo, aunque sea difícil				
5 Soy perseverante en el trabajo que se me encarga				
6 Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo				
DIMENSIÓN II: TRABAJO BAJO PRESION				
7 Disfruto siendo parte de un grupo.				
8 Estoy siempre dispuesto a trabajar con los demás, aunque no siempre tengamos las mismas opiniones.				
9 Constantemente tengo una buena actitud				
10 Controlo situaciones de estrés en el trabajo				
11 Soy una persona que respeta las opiniones de los demás				
12 Si algo sale mal busco una solución y evito enojarme				
13 soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva				
DIMENSIÓN III: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PERSONAL				
14 Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo.				
15 Me siento orgulloso de trabajar en la organización en la cual trabajo.				
16 Cuando me equivoco asumo responsabilidad y no culpo a nadie mas				
17 Promuevo y apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros de trabajo				

18 Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la empresa donde trabajo.				
DIMENSIÓN IV: TRABAJO EN EQUIPO				
19 Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto				
20 Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo.				
21 Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie.				
22 Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío				
23 Sólo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo				
24 Estoy comprometido con el desarrollo de la organización				
25 Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda				
26 Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta				
DIMENSIÓN V: COMUNICACIÓN				
27 me siento nervioso cuando hablo ante personas extrañas				
28 Expreso de manera correcta lo que necesito				
29 siempre estoy atento ante una comunicación				
30 Sé cuándo es mejor guardar silencio				

Validez y confiabilidad cuestionario sobre habilidades blandas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	30

Correlación total de		
Dimensiones	elementos	Alfa de Cronbach
HB1	,888	,984
HB2 PROACTIVIDAD	,962	,984
HB3	,840	,984

HB4		,773	,985
HB5		,780	,985
HB6		,882	,984
HB7		,950	,984
HB8		,825	,985
HB9		,808	,985
HB10	TRABAJO BAJO	,749	,985
HB11	PRESIÓN	,530	,986
HB12		,711	,985
HB13		,808	,985
HB14		,764	,985
HB15	RESPONSABILIDAD	,924	,984
HB16	SOCIAL Y	,864	,984
HB17	PERSONAL	,834	,985
HB18		,882	,984
HB19		,962	,984
HB20		,953	,984
HB21		,873	,984
HB22	TRABAJO EN	,964	,984
HB23	EQUIPO	,769	,985
HB24		,846	,985
HB25		,655	,985
HB26		,964	,984
HB27		,862	,984
HB28		,770	,985
HB29	COMUNICACIÓN	,712	,985
HB30		,880	,984

ANOVA						
		Suma de		Media		
		cuadrados	gl	cuadrática	F	Sig
Inter sujetos		205,680	9	22,853		
Intra sujetos	Entre elementos	32,747	29	1,129	3,292	,000
	Residuo	89,520	261	,343		
	Total	122,267	290	,422		
Total		327,947	299	1,097		

Fuente: Elaboración propia

El instrumento es válido (coeficiente de correlación de Pearson mayor a 0,30) y confiable (coeficiente d consistencia interna mayor a 0,80)

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Proactividad	,176	99	,000	,936	99	,000
Trabajo_Bajo	,185	99	,000	,942	99	,000
Responsabilidad	,152	99	,000	,913	99	,000
Trabajo_Equio	,153	99	,000	,963	99	,007
Comunicación	,167	99	,000	,930	99	,000
Habiidades_Blandas	,090	99	,047	,976	99	,073
Respeto	,108	99	,006	,982	99	,205
Sistemas	,132	99	,000	,969	99	,021
Eficacia	,340	99	,000	,380	99	,000
Calidad_Atención	,185	99	,000	,657	99	,000

Se trabajará con el coeficiente de correlación de Spearman debido a que los datos tienden a una distribución normal ($p < 0.01$).

Ficha técnica - Calidad de atención

INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
Autor	Dr. Alberto Palomino Gonzales
Año de edición	2016
País de origen	Perú
Ámbito de aplicación	Trabajadores de instituciones públicas y privadas
Objetivo	Determinar la calidad de atención
Dimensiones	Respeto al usuario Sistema de comunicación Eficacia del servicio
Adaptado	C.D Thalía Tatiana Astochado Granados
Calificación	Totalmente en desacuerdo : 1 punto En desacuerdo : 2 puntos De acuerdo : 3 puntos Totalmente de acuerdo : 4 puntos
Recategorización	Deficiente : 27 – 54 puntos Regular : 54 – 72 puntos Bueno : 72 – 90 puntos Excelente : 90 – 108 puntos

Ficha técnica –Habilidades blandas

INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
Autor	Morocho Villavicencio Ana Fiorella
Año de edición	2017
País de origen	Perú
Ámbito de aplicación	Colaboradores
Objetivo	Determinar las habilidades blandas
Dimensiones	Proactividad Trabajo bajo presión Responsabilidad social y personal Trabajo en equipo Comunicación
Adaptado	C.D Thalía Tatiana Astochado Granados
Calificación	Nunca : 1 punto A veces : 2 puntos Casi siempre: 3 puntos Siempre : 4 puntos
Recategorización	Bajo : 0 – 96 puntos Medio : 97 – 102 puntos Alto: 103 – 120 puntos

Autorización para el desarrollo de la tesis

 **Ministerio de Salud**
"ALGO DE LA SALUD CONTRA LA CORRUPCIÓN EN LA COMUNIDAD"


Bagua, 17 de Julio del 2019

CARTA N° 040-2019-GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/HAB-RR.HH

Se: (a) :
C.D. THALIA TATIANA ASTOCHADO GRANADOS
Maestrante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE TESIS.

REFERENCIA: SOLICITUD AUTORIZACION PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO TESIS.

Por medio de la presente me dirijo a Usted, para saludarlo muy cordalmente y a la vez comunicarle que la Dirección del Hospital de Apoyo Gustavo Larriba León de Bagua, acepta y autoriza la Ejecución del Proyecto de Investigación "Habilidades Blandas y Calidad de Atención en el Hospital de Apoyo Bagua" donde aplicará sus instrumentos de Investigación al personal Asistencial y Administrativo del Hospital de Apoyo Gustavo Larriba León Bagua.

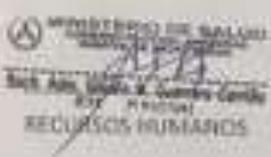
Al final de la ejecución deberá presentar 01 ejemplar del Informe Final del Estudio en Investigación, a fin de mejorar la calidad de trabajo del personal que labora en este nosocomio.

En otro particular me despido de Usted.

Atentamente,


DIRECCIÓN


ADMINISTRACIÓN


RECURSOS HUMANOS

Cc:
Instituto
Salud Pública
Ejecutivo
Administración
Asesor

Av. Héctor del Corral N°980 - Bagua - Amazonas - Tel: (041) - 471463 - 471158

Acta de aprobación de originalidad de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

Yo, Briceño Hernández Roxita Nohely; docente de la Escuela de Post Grado en la mención de Gestión de los Servicios de la Salud; de la Universidad Cesar Vallejo filial Chiclayo, revisor de la tesis titulada:

“Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján – Bagua, 2019”

De la estudiante de post grado del programa de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud: **ASTOCHADO GRANADOS THALIA TATIANA**; constato que la investigación tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyó 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 Cesar Vallejo

Chiclayo, 05 de Agosto del 2019

Briceño Hernández Roxita Nohely

Reporte de Turnitin

Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo Il Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	< 7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	www.infoteca.inf.br Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Privada Arzobispo Loayza Trabajo del estudiante	< 1%
8	www.tdx.cat	

Autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres: ASTOCHADO GRANADOS THALIA TATIANA
D.N.I. : 70550974
Domicilio : Psj.Santa Marta 125, Cruz de la Esperanza- Chiclayo
Teléfono : Fijo : Móvil : 987117388
E-mail : tatiana_120994@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Astochado Granados Thalia Tatiana

Título de la tesis:

Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján
- Bagua, 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :


THALIA TATIANA ASTOCHADO GRANADOS

Fecha :05-08-2019

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

THALIA TATIANA ASTOCHADO GRANADOS

INFORME TITULADO:

**HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL DE APOYO II
GUSTAVO LANATTA LUJÁN - BAGUA, 2019**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 11/08/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO