



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS**

**EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TESIS**

**HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE  
ATENCIÓN EN EL HOSPITAL ILO, 2023**

**PRESENTADA POR**

**BACH. VICKY ROSSY ALARCON TORRES**

**BACH. GRECIA KATHERIN CHURA ALAY**

**ASESOR**

**Dr. JULIO CESAR LUJAN MINAYA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**INGENIERO COMERCIAL**

**MOQUEGUA - PERÚ**

**2023**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADOS .....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	V
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN .....	X
<b>CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	12
1.2. Definición del problema.....	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas específicos: .....	15
1.3. Objetivos de la investigación .....	15
1.3.1. Objetivo General .....	15
1.3.2. Objetivos específicos .....	15
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación .....	16
1.5. Variables .....	17
1.6. Hipótesis de la investigación.....	18
1.6.1. Hipótesis general:.....	18
1.6.2. Hipótesis específica: .....	18
<b>CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3. Marco conceptual.....	34
<b>CAPÍTULO III : MÉTODO.....</b>	<b>36</b>
3.1. Tipo de investigación .....	36
3.2. Diseño de investigación .....	36
3.3. Población y muestra.....	37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	38
<b>CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>

4.1.	Presentación de resultados por variable .....	39
4.2.	Contrastación de hipótesis .....	51
4.3.	Discusión de resultados.....	57
<b>CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>60</b>
5.1.	Conclusiones .....	60
5.2.	Recomendaciones .....	62
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>		<b>63</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>68</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>TABLA 1</b> OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	17
<b>TABLA 2</b> NIVELES DE LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS.....	39
<b>TABLA 3</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN.....	40
<b>TABLA 4</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN HABILIDADES DE LIDERAZGO.....	41
<b>TABLA 5</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN HABILIDADES PERSONALES.....	42
<b>TABLA 6</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN HABILIDADES CREATIVAS.....	43
<b>TABLA 7</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN HABILIDADES INTERPERSONALES.....	44
<b>TABLA 8</b> NIVELES DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN.....	45
<b>TABLA 9</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD.....	46
<b>TABLA 10</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	47
<b>TABLA 11</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD.....	48
<b>TABLA 12</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA.....	49
<b>TABLA 13</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES.....	50
<b>TABLA 14</b> CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN .....	51
<b>TABLA 15</b> CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA DIMENSIÓN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN.....	52
<b>TABLA 16</b> CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA DIMENSIÓN HABILIDADES DE LIDERAZGO .....	53
<b>TABLA 17</b> CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA DIMENSIÓN HABILIDADES PERSONALES.....	54
<b>TABLA 18</b> CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA DIMENSIÓN HABILIDADES CREATIVAS .....	55
<b>TABLA 19</b> CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA DIMENSIÓN HABILIDADES INTERPERSONALES .....	56
<b>FIGURA 1</b> VARIABLE HABILIDADES BLANDAS.....	39
<b>FIGURA 2</b> DIMENSIÓN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN.....	40
<b>FIGURA 3</b> DIMENSIÓN HABILIDADES DE LIDERAZGO.....	41
<b>FIGURA 4</b> DIMENSIÓN HABILIDADES PERSONALES.....	42
<b>FIGURA 5</b> DIMENSIÓN HABILIDADES CREATIVAS.....	43
<b>FIGURA 6</b> DIMENSIÓN HABILIDADES INTERPERSONALES.....	44
<b>FIGURA 7</b> VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN.....	45
<b>FIGURA 8</b> DIMENSIÓN FIABILIDAD.....	46
<b>FIGURA 9</b> DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	47
<b>FIGURA 10</b> DIMENSIÓN SEGURIDAD.....	48
<b>FIGURA 11</b> DIMENSIÓN EMPATÍA.....	49
<b>FIGURA 12</b> DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES.....	50

## RESUMEN

Con el presente estudio se pretende definir la relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023. Con respecto a la metodología considerada se optó por el tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental. Para obtener la información se encuestó a un total de 344 colaboradores quienes respondieron las interrogantes de los dos cuestionarios realizados en función de las variables. A partir de los datos expuestos en los resultados, se puede evidenciar que los encuestados perciben a la variable habilidades blandas como regular representado por un 45% es por ello que la institución requiere trabajar para conseguir mejores resultados, teniendo en cuenta que se trata de aquellas capacidades que poseen las personas para poder crear relaciones estables y eficientes, además, por medio estas habilidades se permitirá el cumplimiento de las metas y objetivos; asimismo la calidad de atención es percibida como deficiente representado por un 52%, es decir que las acciones ejecutadas con la finalidad de hacer que los clientes puedan llegar a satisfacer sus necesidades y expectativas no son buenas. Por otro lado, como conclusión, acorde al análisis correlacional se ha obtenido un resultado Rho de Spearman correspondiente a 0,994 determinando que las habilidades blandas y la calidad de atención guardan una relación positiva significativa con un nivel correlacional alto.

**Palabras claves:** Calidad de atención, habilidades blandas, liderazgo comunicación, habilidad creativa, habilidad personal.

## ABSTRACT

The present study aims to define the relationship between soft skills and the quality of care at the Ilo Hospital, 2023. Regarding the methodology considered, the basic type, correlational level, with a non-experimental design was chosen. To obtain the information, a total of 344 employees were surveyed who answered the questions of the two questionnaires carried out based on the variables. From the data presented in the results, it can be seen that the respondents perceive the soft skills variable as regular, represented by 45%, which is why the institution needs to work to achieve better results, taking into account that these are those capabilities that people possess to be able to create stable and efficient relationships, in addition, through these skills the fulfillment of goals and objectives will be allowed; Likewise, the quality of care is perceived as poor, represented by 52%, meaning that the actions carried out with the purpose of ensuring that clients can satisfy their needs and expectations are not good. On the other hand, in conclusion, according to the correlational analysis, a Spearman's Rho result corresponding to 0.994 has been obtained, determining that soft skills and quality of care have a significant positive relationship with a high correlation level.

**Keywords:** Quality of care, soft skills, leadership communication, creative ability, personal ability.

## INTRODUCCIÓN

En nuestra sociedad la interacción humana atraviesa por diversos cambios comparado a las generaciones anteriores. En la actualidad se cuenta con distintas maneras de relación y comunicación entre las personas con una gama amplia de oportunidades, donde es necesario incorporar las habilidades blandas, potenciando la interacción constructiva, con capacidades para resolver los conflictos, propiciando el desarrollo de destrezas y valores para la convivencia adecuada en un mundo globalizado.

Es fundamental disponer de habilidades blandas, puesto que se encuentran relacionadas con al aspecto interpersonal y emocional, de modo que el personal pueda tener un desenvolvimiento en la comunicación afectiva, liderazgo, manejo del estrés, gestión del cambio, efectiva gestión del tiempo, solución de problemas y trabajos grupales, etc. De esta manera se dará lugar a que los colaboradores lideren y comprendan algunas dificultades y necesidades que se presenten en la organización, a partir del ámbito personal y laboral. Dichas capacidades son adquiridas con el paso del tiempo teniendo en cuenta el interés personal y las capacitaciones.

El manejo de estas habilidades en toda organización esta tomando mayor importancia para la captación, fidelización y atracción de usuarios, en este sentido es necesario brindar una atención de calidad que tenga como base el desarrollo de estas capacidades a través de los beneficios que proporcionan, en especial llevarlas a cabo durante la atención ofrecida a los usuarios.

El estudio este compuesto por cinco capítulos, que se detallan seguidamente:

Primer capítulo, en el cual se desarrollan distintos puntos uno de ello es la realidad problemática donde se da a conocer de qué nace el estudio, es así que se llega a definir el problema, a continuación, se pone en evidencia los objetivos, asimismo se explica el porqué de la tesis a través de la justificación, también otro punto engloba las variables que se muestran con su debida operacionalización, de igual manera se ubica las hipótesis que tendrán su comprobación correspondiente.

Segundo capítulo, referente al marco teórico, allí son desarrollados los antecedentes que han alusión a estudios entre artículos y tesis relacionados con las variables, otro punto que se presenta son las bases teóricas las cuales cumplen con el papel de fundamentar la investigación y por otra parte se exponen los términos que básicamente son los más representativos donde cada uno de estos se les coloca su breve conceptualización.

Tercer capítulo, en donde se coloca la metodología usada en la ejecución del estudio, ello engloba el tipo al que corresponde, su diseño, la población y muestra, asimismo con lo que se pretende trabajar para el acopio de datos quiere decir los instrumentos y técnicas, por otro lado, las técnicas empleadas para efectuar el análisis estadístico de lo recaudado.

Cuarto capítulo, es donde se exponen los hallazgos lo cual se divide en tres puntos, uno de estos esta enmarcado en los datos descriptivos por cada variable y sus dimensiones, en seguida se ubica el análisis correlacional realizado en base a las hipótesis, a todos estos datos obtenidos se les realiza una interpretación, después de ello se ejecuta la discusión la cual incluye los resultados del presente estudio como de los antecedentes.

Quinto capítulo, en el cual se presenta las conclusiones y las recomendaciones concernientes.

Para completar el estudio se coloca la bibliografía y los anexos.

## **CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

Actualmente las necesidades del mercado varían y cambian constantemente, por lo tanto para las organizaciones resulta ser muy complejo satisfacer las necesidades del mercado, todo esto ha hecho que las organizaciones se replanteen los aspectos que consideran para contratar a su personal; en un principio para contratar al personal solo era necesario que éste contase con conocimientos básicos para ejercer sus funciones dentro del cargo, sin embargo con la trascendencia y variación de las necesidades del mercado se conoce en la actualidad que no es suficiente que el personal cuente solo con conocimientos básicos, sino que posea además cualidades, aptitudes y habilidades que le permitan poder ejercer y desenvolverse en el puesto de manera eficiente; cuando las organizaciones contratan al personal que cuenten con todas las características mencionadas anteriormente puede llegar a satisfacer las necesidades del mercado. Según la organización Internacional del Trabajo (2013) menciona que las organizaciones que contratan a su personal con una formación social les permite obtener cierta ventaja en aquellas organizaciones que solamente contratan a su personal bajo conocimiento y experiencia sin considerar este tipo de habilidad, esta habilidad permite que exista una autonomía en el desenvolvimiento y eficacia del cumplimiento de las responsabilidades del personal dentro de la organización; además que estas habilidades hacen posible que todos los integrantes de los demás departamentos o áreas puedan llegar a relacionarse entre sí lo cual termina generando un rendimiento laboral más eficiente.

Yañez (2017) lleva a cabo la realización de una investigación tomando como unidad investigada al instituto de métrica y evaluación de la salud de la Universidad Washington, dentro del estudio el objetivo principal era conocer cuál es el grado de complacencia que llegan a tener los pacientes con el servicio que se brinda dentro del instituto, por lo que se tomó como referencia a la muestra de 195 naciones quienes obtenían ese servicio; luego de hacer las evaluaciones pertinentes se llegó a obtener resultados los cuales indican que el grado de complacencia que llegan a tener los pacientes se encuentran En América latina. Por otro lado, UNESCO (2018) realiza diversas investigaciones en donde da a conocer la importancia que tiene la adquisición de capacidades sociales dentro del personal de una institución o entidad por lo que llega a considerar que esta capacidad social logra mejorar el desarrollo profesional de las personas y permite que se ofrezca un servicio más empático, asertivo y resiliente.

Ortega (2017) hace hincapié en afirmar que el valor de una persona quien ofrece un servicio en específico no se encuentra solamente en los conocimientos que es de preside, sino que también se encuentra en el complemento de habilidades que posee; haciendo que este personal pueda llegar a tener confianza, pueda comunicarse y sepa cómo actuar ante las diversas circunstancias que se presentan cuando ofrece su servicio. El autor también da a conocer que el complemento de estas habilidades se llega a conocer como habilidades blandas; siendo que estas habilidades pueden llegar a desarrollarse y desenvolverse dependiendo del entorno en que se encuentra la persona desde su infancia

Actualmente dentro del país, Zafra et al (2015) da a conocer que se ha presentado diversos estudios en donde se encuentran resultados negativos con respecto a la calidad en la atención que se brinda al público en las diversas organizaciones por lo que éste resulta ser un grave problema que aqueja en específico al sector de la salud; una de las causas que origina el desarrollo del problema se debe a que no se toma como importante los exámenes periódicos por lo que resulta casi imposible poder brindar

soluciones e imperios adecuados. Se ha visto también que dentro del país la atención que se llega a brindar a los pacientes en especial en los sectores públicos es de muy baja calidad, debido a que las exigencias de los pacientes no son suplidos en su totalidad por el servicio que se les brinda dentro de estas organizaciones. El Ministerio de salud llevó a cabo estudios a nivel nacional en dónde encontró que el 58% de la población ha presentado algún tipo de problema que no ha podido ser resuelto por el servicio que se brinda dentro de estos centros del sector público.

Andina (2016), da a conocer la realización de diversos estudios en donde según el foro APEC El País de Perú se ubicó entre los 35 primeros países que son considerados países en donde se tiene una menor relevancia a las habilidades blandas para la contratación de su personal más en cargos directivos administrativos y diferentes; agregó también que esto se debe a que dentro de estos países no se llega a considerar capacitaciones o conferencias sobre estos temas; el que no se dé la importancia al tema de las habilidades blandas como debe de ser ocasiona gravemente en la experiencia que llegan a tener los profesionales que recién están iniciando sus carreras por lo que en muchas ocasiones llegan a perder diversos puestos de trabajo debido a que no llegan a calificar.

En la región de Moquegua en la provincia de Ilo se encuentra ubicado el hospital de Ilo en donde se han logrado observar que el personal realiza malas prácticas debilidades blandas, la realización de estas prácticas dentro del hospital han traído como consecuencias negativas una mala comunicación, desconfianza, no saber trabajar en equipo, incremento de conflictos y la inflexibilidad a los cambios de las necesidades de la demanda. Que el personal no cuente con habilidades blandas para poder brindar un buen servicio a sus clientes desfavorece totalmente al hospital debido a que esto repercute directamente en el servicio que se brinda, dentro del estudio a realizarse sobre las habilidades blandas esta investigación va a determinar si existe algún tipo de relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención que se brinda dentro de este hospital.

## **1.2. Definición del problema**

### **1.2.1. Problema General.**

¿Qué relación existe entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

¿Qué relación existe entre las habilidades de comunicación y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023?

¿Qué relación existe entre las habilidades de liderazgo y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023?

¿Qué relación existe entre las habilidades personales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023?

¿Qué relación existe entre las habilidades creativas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023?

¿Qué relación existe entre las habilidades interpersonales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre las habilidades de comunicación y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

Determinar la relación entre las habilidades de liderazgo y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

Determinar la relación entre las habilidades personales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

Determinar la relación entre las habilidades creativas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

Determinar la relación entre las habilidades interpersonales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

#### **1.4. Justificación y limitaciones de la investigación**

##### **Justificación teórica**

La justificación de la presente investigación se fundamenta bajo los parámetros de las teorías encontradas sobre los temas en donde se vinculan las variables, además de la información obtenida sobre las diferentes dimensiones encontradas dentro de las habilidades blandas y sus modelos teóricos; toda esta información permitirá que se puedan llegar a enfatizar diferentes características de las variables que puedan llegar a servir como referencia para el ejecución de nuevas investigaciones agrandando de esta forma información del conocimiento obtenido de las variables.

##### **Justificación practica**

La justificación práctica encontrada en la presente investigación se fundamenta bajo el aspecto de resolver el problema encontrado dentro del Hospital Ilo, en donde por medio de las investigaciones se van a poder determinar soluciones para enfrentar la realidad del hospital.

##### **Justificación metodológica**

La justificación metodológica de la investigación se encuentra bajo el uso de los instrumentos y técnicas utilizadas para recolectar información siendo que estas seleccionadas fueron el cuestionario y las encuestas respectivamente.

## 1.5. Variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
<b>Variable 1:</b> Habilidades blandas	Bustamante y Vilca (2021) da a conocer que la definición de esta variable se encuentra en que son todas aquellas competencias y características pertenecientes a un solo individuo que le permite formar su personalidad de tal manera que puede llegar a tener buenas relaciones futuras con el entorno.	La variable será medida por medio del instrumento del cuestionario el cual tomará cómo estructura formarse por las 5 dimensiones de la variable	1. Habilidades de comunicación	1.1. Expresar pensamientos 1.2. Facilidad de palabra	Encuestas: Cuestionario	1,2,3,4
			2. Habilidades de liderazgo	2.1. Actitud motivadora 2.2. Toma de decisiones		5,6,7,8
			3. Habilidades personales	3.1. Práctica de valores 3.2. Resolución de problemas		9,10,11,12
			4. Habilidades creativas	4.1. Originalidad 4.2. Estilo propio		13,14,15,16
			5. Habilidades interpersonales	5.1. Empatía 5.2. Trabajo en equipo		17,18,19,20
<b>Variable 2:</b> Calidad de atención	Según Coaquira (2019), comenta que la definición se encuentra en ser una atención que se brinda a los usuarios prestando diferentes servicios que llegan a cumplir las expectativas de la demanda. (p. 24)	La variable será medida por medio del instrumento del cuestionario el cual tomará cómo estructura formarse por las 5 dimensiones de la variable.	1. Fiabilidad	1.1. Confianza 1.2. Compromiso	Encuestas: Cuestionario	1,2,3,4
			2. Capacidad de respuesta	2.1. Gestión de tiempo 2.2. Respuesta oportuna		5,6,7,8
			3. Seguridad	3.1. Información adecuada 3.2. Responsabilidad		9,10,11,12
			4. Empatía	4.1. Comunicación 4.2. Interés		13,14,15,16
			5. Aspectos tangibles	5.1. Ambiente y espacios 5.2. Herramientas adecuadas		17,18,19,20

**Nota:** Elaboración propia

## **1.6. Hipótesis de la investigación**

### **1.6.1. Hipótesis general:**

Existe relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

### **1.6.2. Hipótesis específica:**

1. Existe relación entre las habilidades de comunicación y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.
2. Existe relación entre las habilidades de liderazgo y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.
3. Existe relación entre las habilidades personales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.
4. Existe relación entre las habilidades creativas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.
5. Existe relación entre las habilidades interpersonales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

## **CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **A nivel internacional:**

Pérez, Villa y Montenegro (2020), llega a realizar la ejecución de un trabajo en donde se enfoca en estudiar las habilidades blandas dentro de las pymes en Barranquilla, el objetivo de la ejecución de este artículo se enfoca bajo el aspecto de analizar y encontrar las teorías y categorías concernientes a las habilidades blandas que permitirán el desarrollo profesional de los directivos dentro de las pymes. Para el desarrollo de la investigación fue necesario hacer uso de una metodología la cual estuvo conformada por investigaciones con enfoque cualitativo, investigación transversal y fuentes secundarias para obtener información. Los resultados encontrados en la investigación dan a conocer que existen 5 categorías dentro de estas habilidades las cuales son: primero se encuentra el pensamiento complejo seguido por la relación grupal social, por las técnicas necesarias para el cargo, relaciones personales y la dirección en equipo. Luego de haber hallado estos resultados se puede concluir que el poseer estas habilidades le permite a la persona brindar un servicio adecuado y poder relacionarse directamente con las demás personas de su entorno y además hacer que este tenga la capacidad suficiente para poder asumir determinadas responsabilidades y encontrar soluciones a estos conflictos.

Jaramillo, Fabara y Falcón (2020), ejecuta la investigación para la conformación de un artículo sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario en las consultas externas dadas dentro del Hospital General docente Ambato; el objetivo del artículo se enfocó en evaluar la calidad de atención que se les brinda a los usuarios que hayan recibido consultas dentro de este hospital. En la metodología aplicada se da en base del modelo SERVQUAL, cuenta con la muestra de 384 pacientes quienes recibieron estas consultas. Los resultados encontrados en la investigación dan a conocer que el servicio generado a estos pacientes resulta ser de baja calidad lo que provocó en ellos la insatisfacción, más en las dimensiones de afabilidad seguridad y empatía; también se encontró que uno de los factores que propicia la insatisfacción se debe a la demora en el tiempo de servicio y en algunos casos la falta de accesibilidad al servicio, así como también la falta de señalizaciones en las instalaciones del hospital. La conclusión de la investigación da a conocer que es importante ahondar en estos temas en el momento de contratar al personal para que brinde un servicio de atención de calidad al usuario y así se puede satisfacer sus necesidades; por lo que se pretende realizar propuestas en donde se puedan aplicar estrategias nuevas que permitan mejorar estos indicadores y así elevar la satisfacción del cliente.

Paredes (2021), ejecuta la investigación sobre las habilidades blandas y la calidad de servicio que se presta al mercado ubicado en la provincia de Cotopaxi específicamente en la hostería quinta colorada del cantón de Latacunga. En ejecución de la investigación se usó como objetivo principal diseñar un plan de capacitación que permita mejorar la atención que se le brinda al cliente de la hostería. Para el desarrollo de la investigación fue necesario hacer uso de diversos métodos como los cualitativos y cuantitativos, así como también hacer uso de investigaciones básicas transversales, técnicas de encuestas y con la cantidad de 92 clientes que de manera recurrente solicitaban el servicio de la hostería. Los resultados encontrados dan a conocer que en efecto el servicio que se presta dentro de los serian no es tan buena por lo tanto esto genera gran insatisfacción en sus clientes los cuales manifiestan que la comunicación y

empatía dada dentro de los la más los cuales manifiestan que la comunicación y empatía dada dentro de la hostería no es la más agradable ni eficiente. Es por ello que al formular este plan de capacitaciones se podrá instruir de manera más eficiente sobre los conocimientos básicos que deben de manejar el personal a fin de brindar un buen servicio al cliente de la hostería.

### **En el ámbito nacional:**

Astochado (2019), elabora la ejecución de una investigación sobre una tesis fundamentándose en los temas de habilidades blandas y calidad de atención brindada en el hospital de apoyo II Gustavo Lanata en Bagua; el objetivo de la investigación tiene como base llegar a determinar la existencia de alguna relación suscitada entre las variables. Para ello fue necesario que la metodología aplicada en el estudio estuviera conformada por investigaciones correlacionales, no experimental y además que la muestra fuera de una suma de 144 personas quienes tienen una relación laboral directa con la unidad investigada los resultados encontrados de la investigación dan a conocer que existe una relación significativa alta entre ambas variables con un resultado de correlación de 0.746; además estos resultados dan a conocer según la percepción de la muestra el nivel de las habilidades blandas se encuentra en un 44% siendo esto bajo y finalmente con la eficacia del servicio brindado se encuentra en un 43.1%. La conclusión de la investigación entre las variables se demuestra que se genera un efecto directo en la calidad de atención que se brinda a los clientes; por ello es importante mejorar las habilidades blandas del personal del hospital-

Álvarez (2022), lleva a cabo el desarrollo de una investigación sobre las habilidades blandas y la calidad de atención, además utiliza comunidad investigada la municipalidad de la provincia de Cusco; en donde ubica que el objetivo principal de la investigación debe ser determinar la existencia de alguna relación entre las variables. La metodología aplicada en la investigación se enfoca en investigaciones descriptivas, correlacionales instrumentos de cuestionario y la cantidad de 72 trabajadores quienes fueron

la muestra en esta investigación. Los resultados encontrados dan a conocer que existe de una relación entre las variables por el resultado obtenido de la correlación de Spearman siendo esta 0.211; la conclusión del estudio llega a ser a la siguiente: de existir una correlación entre las variables existe, sin embargo esta correlación es baja pero positiva por lo que se puede llegar a decir que todas las acciones están dentro de la municipalidad por parte de sus trabajadores llegan a repercutir directamente en la satisfacción de los clientes siendo que estas acciones provienen de las habilidades blandas que poseen los trabajadores de la municipalidad.

Rimarachin (2021), ejecuta la investigación sobre el estudio de las habilidades blandas y la calidad de servicio que se presta dentro de la municipalidad provincial de Ferreñafe; el objetivo principal del estudio se enfoca en determinar la existencia de alguna relación entre las variables mencionadas anteriormente. Por lo tanto, la metodología aplicada en la investigación se conforma bajo el enfoque de investigaciones cuantitativas, no experimentales, correlacionales y la suma de 80 personas quienes laboran dentro de esta unidad investigada. Los resultados encontrados dan a conocer que según la percepción de la muestra existe habilidades blandas en un 9% presentándose este porcentaje en un nivel medio y en un 91% como nivel alto Mientras tanto en la calidad del servicio la percepción de la muestra se encuentra en un 15% como nivel medio y un 85% como nivel alto. La conclusión del estudio es que existe una relación directa positiva y moderada entre las variables debido a que el resultado del coeficiente de Rho de Spearman es 0.613.

#### **En el ámbito local:**

Bustamante y Vilca (2021), realiza una investigación sobre las habilidades blandas y la calidad de servicio brindada dentro de la municipalidad distrital de Islay en Arequipa, el objetivo de la investigación se enfoca en encontrar la relación que se podría generar entre las variables. Para el desarrollo normal del estudio fue necesario hacer uso de una metodología en la cual estuvo estructurada por investigaciones no experimentales, con relacional y

una muestra de 97 trabajadores entre ellos los gerentes auxiliares y administrativos de la municipalidad. Luego de haber obtenido información relevante de la muestra se llega a obtener los siguientes resultados: según la percepción de la muestra es el 5.2% del ellos quienes considera que posee habilidades blandas, en tanto el 67% considera que la gran mayoría del tiempo donde brinda el servicio utiliza sus habilidades blandas, y finalmente en un 27.8% de la muestra considera que hace uso de estas habilidades que posee pocas veces a pesar que el servicio que brinda es de manera permanente durante el periodo establecido según el contrato de cada uno de ellos; en tanto en la calidad de atención la muestra considera que se brinda esto en 39.5%. Se concluye la investigación que existe una relación entre ambas variables debido a que el resultado del coeficiente de correlación de Pearson es de 0.702.

Coaquira (2019), llega a realizar una investigación sobre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de odontología en el hospital Hipólito Unanue en Tacna. Para ello el objetivo principal de la investigación se enfoca en encontrar la relación que se pudiera estar generando entre las variables. Toda la investigación se enfoca en una investigación descriptiva correccional y transversal además de tener la confirmación de su muestra por un total de 40 pacientes y hacer uso del instrumento SERVQUAL. Los resultados dan a conocer que en un 83% la muestra considera que la calidad brindada en el servicio es moderada en tanto en un 70% considera que tiene una satisfacción alta; Así mismo el crujiente con relación de Pierson es 0,887 y el resultado de la T de Student se encuentra en 11,9. La conclusión de la investigación, existe buen nivel de satisfacción dentro del hospital y una correlación positiva.

Machaca (2021), desarrolla la investigación de una tesis sobre el nivel de satisfacción y la calidad de atención brindada dentro de un laboratorio clínico en Tacna; el objetivo principal de la investigación se enfoca en encontrar la relación que se genera entre ambas variables mencionadas anteriormente Es por ello que la metodología aplicada en

estudio un enfoque básico correlacional descriptivo transversal y que además cuente con un enfoque cuantitativo; la muestra exacta que fue considerada para ejecución de esta investigación fue de 205 pacientes del laboratorio clínico. Los resultados dan a conocer que existe una satisfacción global en 68.8% con una empatía del 25.9% e insatisfacción a los elementos tangibles del 12.7% y con respecto al resultado del RS este llega a ser 0,779. Por lo que se concluye que existe una correlación alta entre las variables.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1: Habilidades blandas**

#### **Definición**

Acorde a Paredes (2021), la definición de esta variable se encuentra en ser aquellas características obtenidas por el entorno en el que vive una persona, siendo la base que les permite a las personas poder crear vínculos con las demás personas.

Para Pedraza et al. (2015), da a conocer que las habilidades blandas no tienen mayor implicancia si no se ejecutan con cualidades de comunicación efectivas además de tener una relación directa con aquellas capacidades que les permite a las personas poder relacionarse entre sí.

Según Guerra (2019), estas habilidades son destrezas intangibles que tienen que ver con la personalidad y no con las técnicas, por lo que se enfocan más en ser habilidades aprendidas según las circunstancias en las que se desenvuelve un individuo.

Bustamante y Vilca (2021), lo definen como competencias y rasgos que hacen posible una formación en la personalidad de las personas y en cómo estas se lleguen a relacionar y a comunicar con otras personas formando buenas o malas relaciones interpersonales.

López et al (2019), estas habilidades son todos los comportamientos y rasgos conseguidos según los hábitos desarrollados en la infancia de las

personas, además para que una persona pueda llegar a tener buenas habilidades blandas es necesario que esta llegue a conocer el desenvolvimiento de la colaboración y el pensamiento crítico además de la comunicación en equipo.

Raceti (2015), comenta claramente que las competencias blandas son el conjunto de diversas habilidades que permiten a la persona que la posee poder ser social y aprovechar todas las oportunidades del entorno.

Como dice Espinoza (2020), son aquellas habilidades que pueden ser transferibles, se trata de aquellas competencias que se encuentran alineadas con todos los atributos que posee una persona y se relaciona directamente con las actitudes y las intuiciones de cada persona.

Según Jurado (2020), comenta que esas habilidades son el conjunto de todas las destrezas que adquiere una persona durante toda su vida, y lo llega a demostrar en el momento en donde interactúa con otras personas; también que estas habilidades son aquellas estrategias que las organizaciones buscan para mejorar el servicio que prestan al mercado. Por lo que las habilidades blandas deben ser apreciadas y valoradas para que las organizaciones puedan desarrollar sus actividades sin complicaciones ni contratiempos.

Según Cordero et al. (2020), hace hincapié en la afirmación sobre el fortalecimiento que generan estas habilidades blandas a otras habilidades con las que se puede llegar a trabajar en equipo, adaptarse a la situación de una manera más sencilla, facilitar el cumplimiento de las obligaciones y objetivos impuestos e incrementar los beneficios para las organizaciones y los propios trabajadores

Luego de haber conocido los conceptos y definiciones de los diversos autores se puede concluir que las habilidades blandas son aquellas capacidades que poseen las personas para poder crear relaciones estables y eficientes además de ser por medio estas habilidades quienes permitirán el

cumplimiento de las metas y objetivos dentro de las organizaciones y finalmente se lleva a concluir que las habilidades blandas son aquellas que se llegan a construir desde muy temprana edad por medio del entorno que rodea a la persona.

### **Importancia de las habilidades blandas**

Según Ramos y Bustamante (2019), expresa su comentario en donde aclara la importancia que tienen las habilidades blandas en el momento de su ejecución dando a entender lo siguiente: cuando una persona cuenta con estas habilidades ya sea que realiza un trabajo de manera individual o grupal el trabajo se llega a desarrollar de manera eficiente además que en el camino se puede hacer uso de las oportunidades y beneficiarse de ellos. Estas habilidades blandas le permiten a la persona poder desarrollarse de manera más activa y social dentro de su centro de trabajo y así también como dentro de la sociedad haciendo más notoria su presencia y participación por lo que su calidad de vida mejoraría y tendría un lugar dentro de la sociedad.

### **Clasificación de las Habilidades Blandas**

Rivera (2019) da a conocer la existencia de una clasificación sobre estas habilidades en donde menciona las siguientes:

- Abstractas; este tipo de habilidad son aquellas que la medición no puede ser generadas con facilidad y por tanto son dependientes del entorno en el que se van desarrollando.
- Transversales; estas habilidades afectan directamente a todas aquellas relaciones interpersonales con el entorno, sin embargo, pueden ser cultivado y practicado en cualquier ámbito.

### **Dimensiones**

#### **➤ Habilidades de comunicación**

Cordero et al. (2020), genera un comentario sobre esta dimensión en donde abarca el concepto que estas habilidades de comunicación son

aquellas que permiten que el individuo pueda mejorar su perfil profesional y aprender de su entorno; además propicia un ambiente adecuado y un aprendizaje apropiado.

Las habilidades de comunicación permiten que se pueda contribuir al desarrollo de otras habilidades ya que por medio de estas habilidades de comunicación se generan relaciones eficientes y equilibradas dentro de un ambiente adecuado y cómodo; por lo que los resultados a la aplicación de estas habilidades de comunicación son la resolución de conflictos y el incremento y mejora de otras habilidades.

Se puede concluir que estas habilidades son aquellas que van a permitir que la persona que la ejecute pueda tener la capacidad suficiente para proveer información asertiva y llegue a facilitar los procesos de comunicación en el momento en el que se desarrollan situaciones de trabajo en equipo y coordinaciones en diferentes ámbitos.

➤ **Habilidades de liderazgo**

Para Guerrero, et al. (2018), da a conocer que el concepto de estas habilidades de liderazgo se encuentra ubicadas en aquellas capacidades que tiene una persona para demostrar en diferentes oportunidades y ocasiones un comportamiento adecuado según la situación en donde prevalece fundamentalmente actos y decisiones acertadas haciendo uso de los principios, ética moral y de los valores. El liderazgo es la principal causa que influye en el comportamiento de las demás personas que se encuentran trabajando en un mismo proyecto; se centra fundamentalmente en hacer que todos los integrantes del proyecto puedan convertirse en un equipo que finalmente logra la ejecución de los objetivos y las metas planteadas

Según Cordero et. al (2020), comenta que la persona a quién se le dispone el cargo de líder es aquella que debe poseer diferentes cualidades que le permita poder interactuar y comunicarse con las

demás personas de su entorno, asimismo pueda disponer del uso de responsabilidades para distribuir según las capacidades de su personal cada responsabilidad sí que estos sientan que están siendo forzados a realizar; una persona líder es aquella que se involucra directamente en el proceso y es parte de ello por lo que debe participar activamente en cada actividad y debe ser él quien motive a los demás participantes.

Luego de haber conocido el concepto que tienen los autores de las habilidades de liderazgo se puede concluir que la definición de estas habilidades abarca el ejercicio y el cumplimiento de las funciones y responsabilidades que tiene cada persona según el cargo que se dispone; sin embargo es necesario que la persona líder pueda distribuir estas funciones y responsabilidades teniendo en cuenta las capacidades de cada personal además de hacer posible que la motivación de su personal sea constante para que finalmente se pueda lograr cumplir con los objetivos y metas planteadas dentro de las organizaciones.

#### ➤ **Habilidades personales**

Según Laines et al. (2021), comenta que las habilidades personales son una pieza fundamental que hace posible el logro de las metas, también comenta que este tipo de habilidades son aquellas que se llegan a desarrollar para hacer que la persona logre alcanzar el éxito en todas las actividades que realice ya sean estas laborales o personales; por lo que mientras más desarrolladas estén en una persona mayores posibilidades de alcanzar sus objetivos y en el aspecto laboral será más productivo.

Por lo que se concluye que son las capacidades que poseen las personas de manera individual y que forman parte de su vida, no obstante, el desarrollo de estas habilidades se da según las experiencias que cada uno vaya obteniendo a lo largo de su desarrollo y según el entorno en el que conviva.

➤ **Habilidades creativas**

Para Narváez (2020), las habilidades creativas tienen una gran relevancia en el ámbito laboral debido a que por medio de estas habilidades la persona puede llegar a ocupar cargos importantes dentro de una organización, asimismo le permite desarrollar una buena toma de decisiones. Es importante resaltar que para que se dé este tipo de habilidad es necesario que la persona se encuentre motivada y posea emociones y sentimientos positivos y optimistas que le permitan poder abrir su imaginación y así crear ideas nuevas y tomar decisiones haciendo que su comportamiento favorezcan al entorno en donde se encuentra; una persona que posee estas habilidades tiene la capacidad de crear, de ser más autónomo y espontáneo, por tal motivo dar diversas soluciones a los problemas presentes en su entorno.

Se puede concluir que este tipo de habilidades son aquellas en donde se generan nuevos conceptos y nueva información siendo estas las bases para solucionar los problemas y conflictos suscitados en el entorno de las personas; además de ser aquel elemento que permita crear aquel elemento que permita crear una caracterización diferente de la persona con las demás haciendo que esta sea más auténtica.

➤ **Habilidades interpersonales**

Para Laines et al. (2021), indica claramente que las habilidades interpersonales son diversos cuestionamientos dados internamente en las personas, además tienen una relación directa con otras personas del entorno siendo estas habilidades las razones principales por las cuales las personas pueden llegar a comunicarse con otras.

Se concluye que estas habilidades son el resultado de un conjunto de destrezas y decisiones que permiten obtener un comportamiento adecuado con el que la persona puede llegar a interactuar y establecer vínculos afectivos por medio del uso de una comunicación clara, expresión de ideas y el entendimiento de su entorno.

## **Variable 2: Calidad de atención**

Lopez et al (2019), indica es aquella que resulta de las decisiones tomadas en consideración a realizarse dentro de las organizaciones para proveer un servicio adecuado al cliente; estas decisiones llegan a presentarse como un factor de diferenciación entre todas las organizaciones que compiten dentro de un mercado. La calidad de atención permite crear limitaciones y parámetros sobre las expectativas que tienen los clientes y cuando ellos optan por aquí un servicio en específico. Este término indica que todos los procesos realizados dentro de una organización son ejecutados según las coordinaciones respectivas siguiendo la planificación que se ha tenido con antelación; la finalidad de ejecutar las actividades según lo planificado es para conseguir que todas las atenciones brindadas dentro del servicio lleguen a coincidir con las expectativas que tienen los clientes.

Según Coaquira (2019), menciona que la definición de esta variable dentro del sector salud son todas aquellas acciones brindadas a los diferentes usuarios con la finalidad de solucionarle o darle a conocer las razones causas y consecuencias de sus dolencias. (p. 24)

En cuanto a Vera (2016), comenta claramente que la definición de esta variable se encuentra enfocada en todas aquellas decisiones y acciones ejecutadas con la finalidad de hacer que los clientes puedan llegar a satisfacer sus necesidades y expectativas, para lo cual es importante implementar diversas estrategias y técnicas que permiten abordar todas las situaciones que puedan llegar a alterar y obtener resultados negativos para las organizaciones dentro de su servicio de atención. (p. 12)

Según lo expuesto por los autores anteriores se refiere a los hechos que son presentados dentro de los procesos con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas que presentan los clientes.

## **Factores que generan la necesidad de calidad en salud**

Cuji (2017) da a conocer la existencia de diversos factores que llega a producir la generación de la necesidad de obtener una calidad dentro del servicio que se brinda en el sector de salud siendo las siguientes:

- Se tiene el factor de empoderamiento cuál hace que los usuarios puedan llegar a solicitar una atención de calidad
- Se presentan elevadas tasas de insatisfacción por parte de los clientes
- Existe un alto nivel de restricción en cuanto a los recursos económicos se trata
- Por lo regular las atenciones dentro de este sector son elevados.
- Se genera niveles bajos de productividad en el momento en el que se brinda la atención al paciente
- Hay poca accesibilidad a todos los servicios brindados dentro del sector.

### **Componentes de la calidad del servicio**

Según Silva (2021) da a conocer que dentro de la calidad de servicio se encuentran diversos componentes los cuales permiten que se pueda dar una atención adecuada para lo cual es necesario considerar los siguientes aspectos:

- Se tiene que las atenciones deben ser según las situaciones presentadas
- Por lo general el comportamiento del personal quien atiende debe denotar confianza y seguridad sobre la información que maneja del servicio y el producto
- La puntualidad es uno de los aspectos más resaltantes que permite constatar la seriedad que se presente en el caso de prestar un servicio
- Es importante que el personal es importante que el personal pueda expresar amabilidad y cortesía ya que estos dos aspectos son los que generalmente los usuarios desean obtener

- Otro de los aspectos universales el conocimiento y la capacidad que tiene la persona para poder brindar un servicio
- Tener conocimiento, dominio y capacidad del servicio que se va a dar

### **Dimensiones**

- **Fiabilidad**

Matsumoto (2014), menciona que la definición de esta dimensión se encuentra en todas aquellas habilidades que le permite al personal poder ofrecer un buen servicio de manera fiable y cuidadosa. (p. 186)

Para Chiriboga et al. (2018), comenta que esa dimensión se centra en analizar todas aquellas habilidades que son utilizadas para poder brindar un servicio adecuado.

Se concluye por lo expuesto por los autores que la fiabilidad son aquellas acciones en donde se involucra a la confianza, al mismo tiempo tiene diversas particularidades las cuales hacen que las personas puedan tener la capacidad suficiente para resolver conflictos y presentar soluciones

- **Capacidad de respuesta**

Chiriboga et al. (2018), menciona que son aquellas acciones que se toman en consideración para dar una respuesta a una situación determinada

En síntesis, la capacidad Por lo que se puede decir que la capacidad rápida considera el tiempo de demora que se consideró para presentar una solución a un inconveniente presentado.

- **Seguridad**

Para Matsumoto (2014), la dimensión de seguridad es el conjunto de información que posee un trabajador de una organización con la que llega a realizar actividades en donde la atención hacia los clientes se ve

comprometida, por medio de la seguridad se crea credibilidad y confianza (p. 186)

Según Chiriboga (2018), en la seguridad se logra evidenciar diversas demostraciones de cómo es el servicio que se brinda al cliente, dentro de la seguridad es importante hacer que las acciones realizadas sean con suma responsabilidad y que se logre comprobar el cumplimiento de las necesidades que presentan los clientes

Por lo tanto, la seguridad permite que el servicio brindado hacia el cliente ofrezca las garantías necesarias en los servicios adquiridos; en específico la seguridad es importante dentro del sector de salud debido a que los pacientes están dejando sus propias vidas en manos de personas que no conocen pero que deben de confiar para que su salud mejore.

➤ **Empatía**

Pérez (2014), comenta que esta dimensión se relaciona directamente con todos aquellos aspectos en donde el cuidado hacia el usuario es importante en donde resulta de suma importancia hacer que se llegue a conocer la situación por la que atraviesa el paciente cuenta dentro de los procesos suscitados en el sector de salud la empatía le permite a los médicos y enfermeros ser más considerados con la situación de sus pacientes y ofrecerles un trato humano.

De acuerdo con Chiriboga et al. (2018), llega a analizar la situación de la empatía en donde considera que involucrarse de manera personal con el paciente en algunas situaciones no es favorable para los doctores, sin embargo, en el caso de los pacientes les favorece porque a pesar de atravesar por situaciones complicadas y difíciles estos llegan a sentir comprensión y apoyo además del sentimiento de no sentirse solos ni incomprendidos.

Se puede expresar que la dimensión de empatía es importante porque en el momento de brindar el servicio el cliente llega a sentir que

es comprendido y desarrolla sentimientos positivos, además de hacer que se le pueda brindar información de manera más adecuada según la situación por la que atraviese el cliente considerando sus estados de ánimos y sus emociones.

➤ **Aspectos tangibles**

Matsumoto (2014), llega a sostener que estos aspectos son provenientes de elementos tangibles cómo es el caso de la infraestructura equipos y materiales (p. 186)

Según Chiriboga et al. (2018) comenta que por medio de estos aspectos las organizaciones o instituciones llegan a presentar una apariencia e imagen más sólida y responsable.

Por lo que la tranquilidad es 1 de los aspectos más importantes que constituye la conformación de una imagen sólida y segura de una organización, debido a que son aspectos palpables y visibles ante los ojos de los clientes. Cuando un cliente observa el ambiente en donde se desarrollan las actividades necesarias para ofrecerle un producto o servicio éste puede llegar a tener un sentimiento de seguridad.

### 2.3. Marco conceptual

**Habilidades:** son aquellas capacidades que posee una persona y que llega a adquirirlo por medio de decisiones y acciones tomadas a través de periodos largos.

**Habilidades blandas:** estas se relacionan directamente con la inteligencia emocional de las personas y con la capacidad que éstas llegan a tener para comprender situaciones y a otras personas según las situaciones que se susciten en ese momento y llega a afectar directamente en todas las relaciones que genera una persona.

**Habilidades interpersonales:** estas habilidades son las que se llegan a suscitar con el entorno en donde desarrollan sus actividades las personas.

**Habilidades de comunicación:** este tipo de habilidades manifiesta la coordinación y asertividad que tienen las personas para poder brindar información a otras.

**Trabajo en equipo:** se suscita únicamente si se tiene el comportamiento, aptitud y habilidad necesaria.

**Calidad de atención en salud:** es un servicio que se brinda con la finalidad de proveerle todas las atenciones necesarias al cliente según las necesidades que este presenta dándoles a conocer la situación de su salud.

**Empatía:** es una capacidad que tiene la persona para poder observar las circunstancias por las que atraviesa otra persona en donde considera que es muy importante considerar las emociones y los sentimientos de las personas.

**Seguridad:** Mide la cortesía y su habilidad para emitir confianza, mostrados por los servidores que permitan inspirar credibilidad.

**Fiabilidad:** es uno de los aspectos fundamentales que permite crear una formalidad y responsabilidad en el momento en el que se brinda una atención hacia un cliente además es el resultado del cumplimiento de las promesas realizadas por las organizaciones a sus clientes.

**Capacidad de respuesta:** es la capacidad que tiene una persona para poder responder los cuestionamientos de sus clientes considerando que la respuesta se debe dar en un periodo de tiempo corto.

**Elementos tangibles:** son aquellos elementos que pueden ser palpables por los clientes, como es el caso de los muebles y la infraestructura con las que cuenta una organización o entidad.

## **CAPÍTULO III : MÉTODO**

### **3.1. Tipo de investigación**

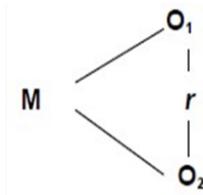
La investigación fue de tipo básica, según los investigadores Sánchez et al (2018) dan a conocer que este tipo de investigaciones se enfocan directamente en obtener conocimiento con la que se pueda llegar a resolver el problema presentado en la investigación.

La elección con respecto al nivel de la investigación fue la correlacional que según los autores Hernández et al., (2014) dan a conocer que este tipo de nivel es aquel donde se pretende demostrar algún tipo de asociación existente entre las variables, además de tener como propósito conseguir información con la que se pueda brindar soluciones.

### **3.2. Diseño de investigación**

No experimental, al respecto Hernández y Mendoza (2018), comenta que ese tipo de diseño de investigación son aquellos en donde las variables no sufren ninguna alteración y manipulación por parte de los investigadores sino por lo contrario el estudio de las variables se propicia un ambiente natural. También se usó un corte transversal el cual fue aplicado en un determinado periodo.

Se representa:



Donde:

M: muestra de estudio

O1: variable: Habilidades blandas

r: relación

O2: variable: Calidad de atención

### 3.3. Población y muestra

#### Población

Para Gallardo (2017), son un conjunto de diversos elementos que tienen características similares. (p. 63)

Por lo que para el desarrollo de la investigación fue necesario emplear la suma de 344 trabajadores como población mismos que laboraban dentro del Hospital Ilo, 2023.

#### Muestra

Gallardo (2017), comenta que la muestra viene a ser una parte del total de la población, es decir es una parte extraída de la población con la finalidad de ser el conjunto en donde se realizarán los estudios directos para obtener información y así poder concluir con la investigación.

Para realizar el cálculo de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 344}{0.05^2(344 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 182$$

Se puede confirmar que la muestra está compuesta por 182 trabajadores del Hospital Ilo. Sin embargo en este estudio se ha trabajado con la población en su totalidad es decir 344 trabajadores.

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

#### **Técnica**

En la investigación realizada se utilizó la técnica de encuesta para obtener información acerca de las variables por medio de la muestra. Según Cabezas et al. (2018) ese tipo de técnica es utilizada comúnmente para obtener información de la muestra.

#### **Instrumento**

El instrumento utilizado es el cuestionario que, según Hernández et al., (2014) comentan claramente que el cuestionario es el instrumento que permite acoger información de la muestra de manera individual y registrar la información según el sistema.

Las variables del estudio fueron medidas por medio de sus dimensiones haciendo un uso total de 20 ítems para cada uno de ellos, también se hizo uso de la escala de Likert para poder obtener una información más precisa. La validez de los instrumentos se realizará por medio de un criterio de tres expertos.

### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Toda la información recolectada por medio de los instrumentos y técnicas pasaron hacer procesadas según el sistema del programa estadístico SPSS y Excel, estos programas permitieron obtener información en diferentes tablas y gráficas; además para la contratación de hipótesis se hizo uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman y los datos inferenciales.

## CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados por variable

**Tabla 2**

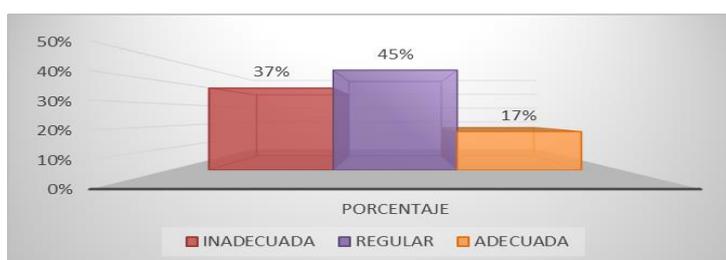
*Niveles de la variable Habilidades blandas*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADA	128	37%
REGULAR	156	45%
ADECUADA	60	17%
Total	344	100%

**Nota:** Datos entregados por las personas encuestadas.

**Figura 1**

*Variable Habilidades blandas*



**Nota:** Niveles en los que se encuentran las habilidades blandas.

A partir de los datos expuestos en la tabla, los cuales corresponden a la variable habilidades blandas se puede evidenciar que los encuestados la perciben como regular representado por un 45%, por otra parte, el 37% consideran que su nivel alcanzado es inadecuado, mientras que el resto es decir 17% lo aprecian como adecuado, de esta manera se determina que el personal desarrolla habilidades blandas de manera regular, por ende la institución requiere trabajar para conseguir mejores resultados, teniendo en

cuenta que se trata de aquellas capacidades que poseen las personas para poder crear relaciones estables y eficientes, además, por medio estas habilidades se permitirá el cumplimiento de las metas y objetivos dentro de las organización.

**Tabla 3**

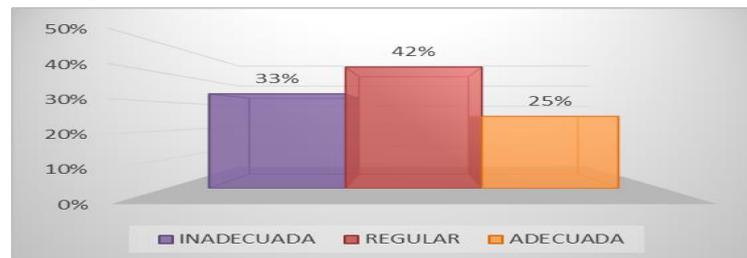
*Niveles de la dimensión Habilidades de comunicación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADA	113	33%
REGULAR	145	42%
ADECUADA	86	25%
Total	344	100%

**Nota:** Datos entregados por las personas encuestadas.

**Figura 2**

*Dimensión Habilidades de comunicación*



**Nota:** Niveles en los que se encuentran las habilidades de comunicación.

A partir de los datos expuestos en la tabla, los cuales corresponden a la dimensión habilidades de comunicación se puede evidenciar que los encuestados la perciben como regular representado por un 42%, por otra parte, el 33% consideran que su nivel alcanzado es inadecuado, mientras que el resto es decir 25% lo aprecian como adecuado, de esta manera se determina que el personal desarrolla habilidades de comunicación de manera regular, por ende la empresa requiere trabajar para conseguir mejores resultados, teniendo en cuenta que estas permiten que la persona pueda tener la capacidad suficiente para proveer información asertiva y llegue a facilitar los procesos de comunicación en el momento en el que se desarrollan situaciones de trabajo en equipo y asimismo generan relaciones eficientes y equilibradas dentro del ambiente de trabajo.

**Tabla 4**

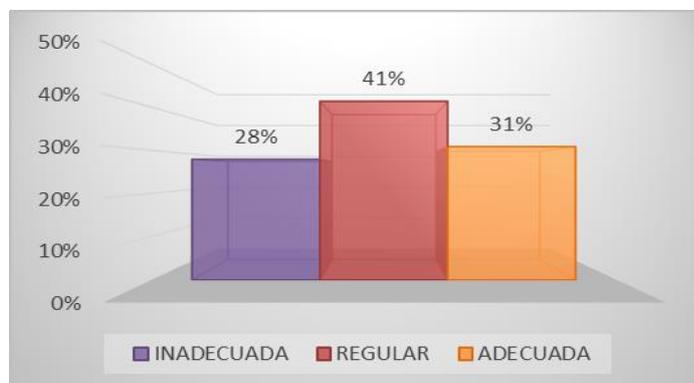
*Niveles de la dimensión Habilidades de liderazgo.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADA	96	28%
REGULAR	142	41%
ADECUADA	106	31%
Total	344	100%

**Nota:** Datos entregados por las personas encuestadas.

**Figura 3**

*Dimensión Habilidades de liderazgo.*



**Nota:** Niveles en los que se encuentran las habilidades de liderazgo.

A partir de los datos expuestos en la tabla, los cuales corresponden a la dimensión habilidades de liderazgo se puede evidenciar que los encuestados la perciben como regular representado por un 41%, por otra parte, el 31% consideran que su nivel alcanzado es adecuado, mientras que el resto es decir 28% lo aprecian como inadecuado, de esta manera se determina que el personal desarrolla habilidades de liderazgo de manera regular, teniendo en cuenta que estas abarcan el ejercicio y el cumplimiento de las funciones y responsabilidades que tiene cada persona según el cargo que se dispone; sin embargo es necesario que la persona líder pueda distribuir estas funciones y responsabilidades teniendo en cuenta las capacidades de cada personal.

**Tabla 5**

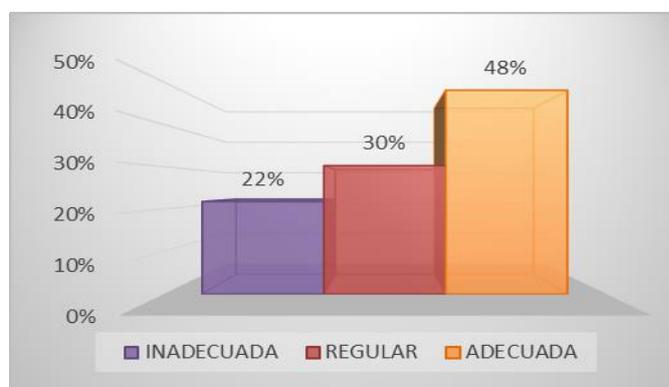
*Niveles de la dimensión Habilidades personales.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADA	75	22%
REGULAR	104	30%
ADECUADA	165	48%
Total	344	100%

**Nota:** Datos entregados por las personas encuestadas.

**Figura 4**

*Dimensión Habilidades personales.*



**Nota:** Niveles en los que se encuentran las habilidades personales.

A partir de los datos expuestos en la tabla, los cuales corresponden a la dimensión habilidades personales se puede evidenciar que los encuestados la perciben como adecuada representado por un 48%, por otra parte, el 31% consideran que su nivel alcanzado es regular, mientras que el resto es decir 22% lo aprecian como inadecuado, de esta manera se determina que el personal desarrolla habilidades personales de manera adecuada, considerando que mientras más desarrolladas estén estas habilidades en una persona, tendrá mayores posibilidades de alcanzar sus objetivos y en el aspecto laboral será más productivo.

**Tabla 6**

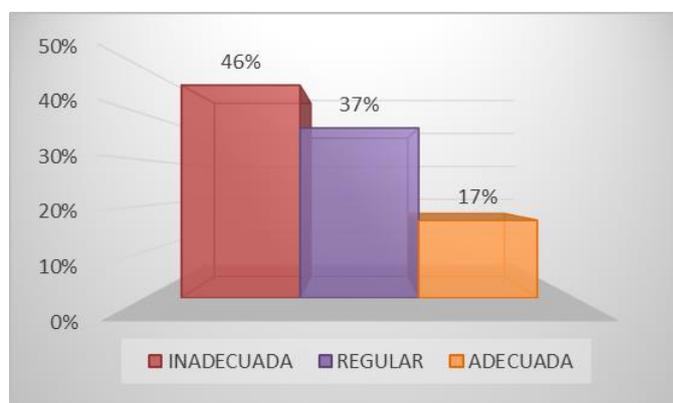
*Niveles de la dimensión Habilidades creativas.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADA	159	46%
REGULAR	127	37%
ADECUADA	58	17%
Total	344	100%

**Nota:** Datos entregados por las personas encuestadas.

**Figura 5**

*Dimensión Habilidades creativas.*



**Nota:** Niveles en los que se encuentran las habilidades creativas.

A partir de los datos expuestos en la tabla, los cuales corresponden a la dimensión habilidades creativas se puede evidenciar que los encuestados la perciben como inadecuada representado por un 46%, por otra parte, el 37% consideran que su nivel alcanzado es regular, mientras que el resto es decir 17% lo aprecian como adecuado, de esta manera se determina que el personal desarrolla habilidades creativas de manera inadecuada, por ende la empresa requiere trabajar para conseguir mejores resultados, teniendo en cuenta que es necesario que la persona se encuentre motivada y posea emociones y sentimientos positivos y optimistas que le permitan poder abrir su imaginación; en este sentido una persona que posee estas habilidades tiene la capacidad de crear, de ser más autónomo y espontáneo.

**Tabla 7**

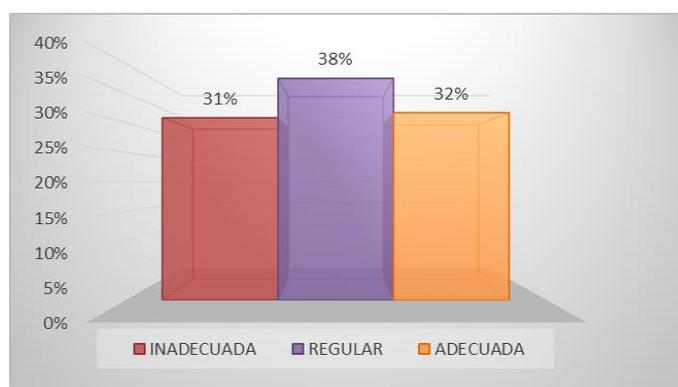
*Niveles de la dimensión Habilidades interpersonales.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADA	106	31%
REGULAR	129	38%
ADECUADA	109	32%
Total	344	100%

**Nota:** Datos entregados por las personas encuestadas.

**Figura 6**

*Dimensión Habilidades interpersonales.*



**Nota:** Niveles en los que se encuentran las habilidades interpersonales.

A partir de los datos expuestos en la tabla, los cuales corresponden a la dimensión habilidades interpersonales se puede evidenciar que los encuestados la perciben como regular representado por un 38%, por otra parte, el 32% consideran que su nivel alcanzado es adecuado, mientras que el resto es decir 31% lo aprecian como inadecuado, de esta manera se determina que el personal desarrolla habilidades interpersonales de manera regular, por ende la empresa requiere trabajar para conseguir mejores resultados, teniendo en cuenta que estas habilidades son el resultado de un conjunto de destrezas y decisiones que permiten obtener un comportamiento adecuado con el que la persona puede llegar a interactuar y establecer vínculos afectivos por medio del uso de una comunicación clara, expresión de ideas y el entendimiento de su entorno.

**Tabla 8**

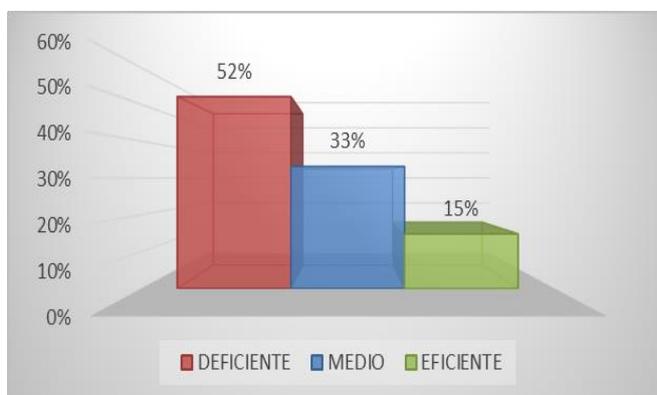
*Niveles de la variable Calidad de atención.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	179	52%
MEDIO	114	33%
EFICIENTE	51	15%
Total	344	100%

**Nota:** Datos entregados por las personas encuestadas.

**Figura 7**

*Variable Calidad de atención.*



**Nota:** Niveles en los que se encuentra la calidad de atención.

A partir de los datos expuestos en la tabla, los cuales corresponden a la variable calidad de atención se puede evidenciar que los encuestados la perciben como deficiente representado por un 52%, por otra parte, el 33% consideran que su nivel alcanzado es medio, mientras que el resto es decir 15% lo aprecian como eficiente, de esta manera se determina que la calidad de atención en la institución es deficiente, es decir que las acciones ejecutadas con la finalidad de hacer que los clientes puedan llegar a satisfacer sus necesidades y expectativas no son buenas, para lo cual es importante implementar diversas estrategias y técnicas que permiten abordar todas las situaciones que puedan llegar a alterar y obtener resultados negativos para la organización dentro de su servicio de atención.

**Tabla 9**

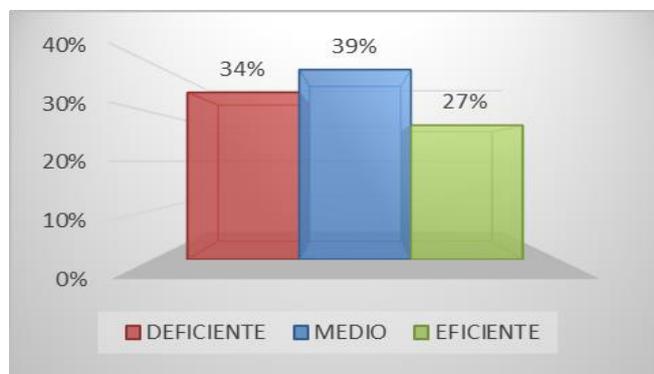
*Niveles de la dimensión Fiabilidad.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	117	34%
MEDIO	133	39%
EFICIENTE	94	27%
Total	344	100%

**Nota:** Datos entregados por las personas encuestadas.

**Figura 8**

*Dimensión Fiabilidad.*



**Nota:** Niveles en los que se encuentra la fiabilidad.

A partir de los datos expuestos en la tabla, los cuales corresponden a la dimensión fiabilidad se puede evidenciar que los encuestados la perciben como medio representado por un 39%, por otra parte, el 34% consideran que su nivel alcanzado es deficiente, mientras que el resto es decir 27% lo aprecian como eficiente, de esta manera se determina que la fiabilidad en la institución es regular, en este sentido requiere tomar acciones a fin de mejorar, teniendo en cuenta que se encuentra en todas aquellas habilidades que le permite al personal poder ofrecer un buen servicio de manera fiable y cuidadosa, asimismo es donde se involucra la confianza que muestra el personal hacia los usuarios.

**Tabla 10**

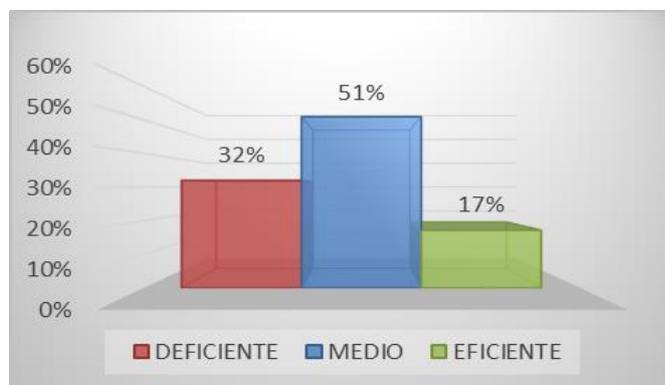
*Niveles de la dimensión Capacidad de respuesta.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	110	32%
MEDIO	175	51%
EFICIENTE	59	17%
Total	344	100%

**Nota:** Datos entregados por las personas encuestadas.

**Figura 9**

*Dimensión Capacidad de respuesta.*



**Nota:** Niveles en los que se encuentra la capacidad de respuesta.

A partir de los datos expuestos en la tabla, los cuales corresponden a la dimensión capacidad de respuesta se puede evidenciar que los encuestados la perciben como medio representado por un 51%, por otra parte, el 32% consideran que su nivel alcanzado es deficiente, mientras que el resto es decir 17% lo aprecian como eficiente, de esta manera se determina que la capacidad de respuesta en la institución es regular, en este sentido requiere tomar acciones a fin de mejorar, teniendo en cuenta que está enfocado en aquellas particularidades las cuales hacen que el personal pueda tener la capacidad suficiente para resolver conflictos y presentar soluciones a los usuarios.

**Tabla 11**

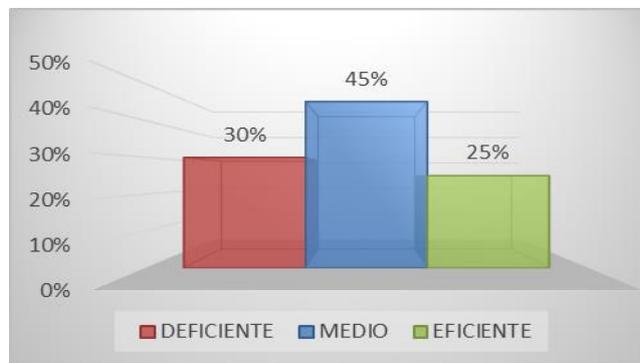
*Niveles de la dimensión Seguridad.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	103	30%
MEDIO	155	45%
EFICIENTE	86	25%
Total	344	100%

**Nota:** Datos entregados por las personas encuestadas.

**Figura 10**

*Dimensión Seguridad.*



**Nota:** Niveles en los que se encuentra la seguridad.

A partir de los datos expuestos en la tabla, los cuales corresponden a la dimensión seguridad se puede evidenciar que los encuestados la perciben como medio representado por un 45%, por otra parte, el 30% consideran que su nivel alcanzado es deficiente, mientras que el resto es decir 25% lo aprecian como eficiente, de esta manera se determina que la seguridad en la institución es regular, en este sentido requiere tomar acciones a fin de mejorar, teniendo en cuenta que la seguridad permite que el servicio brindado hacia el cliente ofrezca las garantías necesarias en los servicios adquiridos; en específico este aspecto es importante dentro del sector de salud debido a que los pacientes están dejando sus propias vidas en manos de personas que no conocen pero que deben de confiar para que su salud mejore.

**Tabla 12**

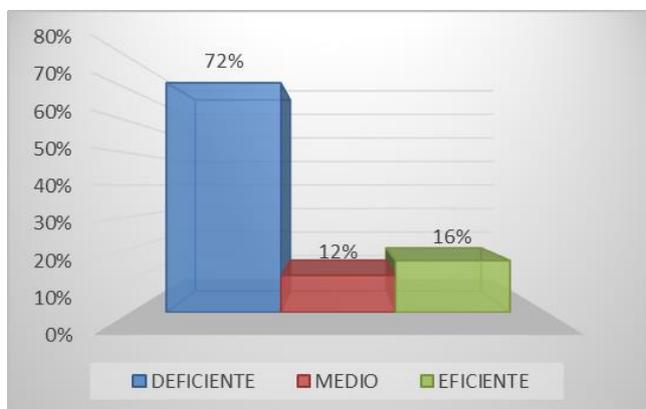
*Niveles de la dimensión Empatía.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	248	72%
MEDIO	40	12%
EFICIENTE	56	16%
Total	344	100%

**Nota:** Datos entregados por las personas encuestadas.

**Figura 11**

*Dimensión Empatía.*



**Nota:** Niveles en los que se encuentra la empatía.

A partir de los datos expuestos en la tabla, los cuales corresponden a la dimensión empatía se puede evidenciar que los encuestados la perciben como deficiente representado por un 72%, por otra parte, el 16% consideran que su nivel alcanzado es eficiente, mientras que el resto es decir 12% lo aprecian como regular, de esta manera se determina que la empatía en la institución es deficiente, en este sentido requiere tomar acciones a fin de mejorar, teniendo en cuenta que la empatía es donde el personal considera involucrarse de manera personal con el paciente, lo cual les favorece porque a pesar de atravesar por situaciones complicadas y difíciles estos llegan a sentir comprensión y apoyo.

**Tabla 13**

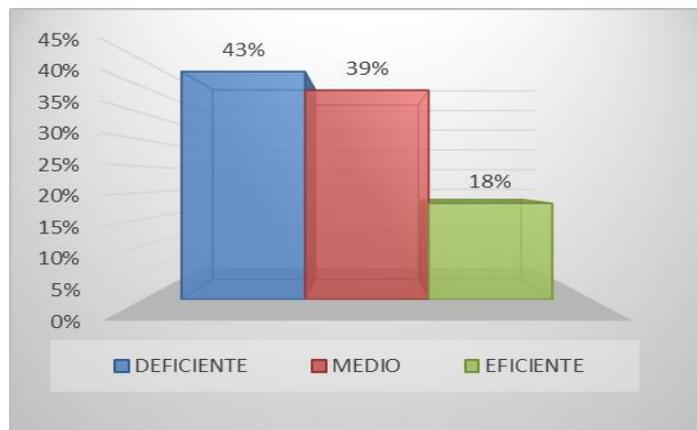
*Niveles de la dimensión Aspectos tangibles.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	147	43%
MEDIO	135	39%
EFICIENTE	62	18%
Total	344	100%

**Nota:** Datos entregados por las personas encuestadas.

**Figura 12**

*Dimensión Aspectos tangibles.*



**Nota:** Niveles en los que se encuentran los aspectos tangibles.

A partir de los datos expuestos en la tabla, los cuales corresponden a la dimensión aspectos tangibles se puede evidenciar que los encuestados la perciben como deficiente representado por un 43%, por otra parte, el 39% consideran que su nivel alcanzado es medio, mientras que el resto es decir 18% lo aprecian como eficiente, de esta manera se determina que los aspectos tangibles como infraestructura y equipos en la institución son deficientes, lo cual genera una ante los ojos de los usuarios una imagen poco segura, entendiéndose que cuando un cliente observa el ambiente en donde se desarrollan las actividades necesarias para ofrecerle un producto o servicio éste puede llegar a tener un sentimiento de seguridad, en este sentido la institución debería mejorar.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

H<sub>i</sub>: Existe relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

H<sub>o</sub>: No existe relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

**Tabla 14**

*Correlación entre las variables habilidades blandas y calidad de atención*

		HABILIDADES BLANDAS	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de	HABILIDADES	Coefficiente de correlación	1,000
	BLANDAS	Sig. (bilateral)	,994**
		N	. 344
Spearman	CALIDAD DE	Coefficiente de correlación	,994**
	ATENCIÓN	Sig. (bilateral)	1,000
		N	. 344

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

De acuerdo al análisis correlacional respecto a las variables, se ha obtenido un resultado Rho de Spearman correspondiente a 0,994 determinando que las habilidades blandas y la calidad de atención guardan una relación positiva significativa con un nivel correlacional alto, asimismo cabe mencionar que el índice de significancia bilateral es de 0,000 lo cual da lugar que se admita la H<sub>i</sub>, a diferencia de la H<sub>o</sub> la cual queda rechazada.

### Hipótesis específica 01:

H<sub>i</sub>: Existe relación entre las habilidades de comunicación y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

H<sub>o</sub>: No existe relación entre las habilidades de comunicación y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

**Tabla 15**

*Correlación entre la variable calidad de atención y la dimensión habilidades de comunicación*

		Habilidades de comunicación	CALIDAD DE ATENCIÓN	
Rho de	Habilidades de comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,906**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	344	344
Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	,906**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	344	344

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

De acuerdo al análisis correlacional, se ha obtenido un resultado Rho de Spearman correspondiente a 0,906 determinando que las habilidades de comunicación y la calidad de atención guardan una relación positiva significativa con un nivel correlacional alto, asimismo cabe mencionar que el índice de significancia bilateral es de 0,000 lo cual da lugar que se admita la H<sub>i</sub>, a diferencia de la H<sub>o</sub> la cual queda rechazada.

**Hipótesis específica 02:**

H<sub>i</sub>: Existe relación entre las habilidades de liderazgo y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023

H<sub>o</sub>: No existe relación entre las habilidades de liderazgo y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023

**Tabla 16**

*Correlación entre la variable calidad de atención y la dimensión habilidades de liderazgo*

			Habilidades de liderazgo	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de	Habilidades de liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	344	344
Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	344	344

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

De acuerdo al análisis correlacional, se ha obtenido un resultado Rho de Spearman correspondiente a 0,893 determinando que las habilidades de liderazgo y la calidad de atención guardan una relación positiva significativa con un nivel correlacional alto, asimismo cabe mencionar que el índice de significancia bilateral es de 0,000 lo cual da lugar que se admita la H<sub>i</sub>, a diferencia de la H<sub>o</sub> la cual queda rechazada.

### Hipótesis específica 03:

H<sub>i</sub>: Existe relación entre las habilidades personales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

H<sub>o</sub>: No existe relación entre las habilidades personales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

**Tabla 17**

*Correlación entre la variable calidad de atención y la dimensión habilidades personales*

			Habilidades personales	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de	Habilidades personales	Coeficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	344	344
Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	344	344

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

De acuerdo al análisis correlacional, se ha obtenido un resultado Rho de Spearman correspondiente a 0,941 determinando que las habilidades personales y la calidad de atención guardan una relación positiva significativa con un nivel correlacional alto, asimismo cabe mencionar que el índice de significancia bilateral es de 0,000 lo cual da lugar que se admita la H<sub>i</sub>, a diferencia de la H<sub>o</sub> la cual queda rechazada.

#### Hipótesis específica 04:

H<sub>i</sub>: Existe relación entre las habilidades creativas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

H<sub>o</sub>: No existe relación entre las habilidades creativas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

**Tabla 18**

*Correlación entre la variable calidad de atención y la dimensión habilidades creativas*

			Habilidades creativas	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de	Habilidades creativas	Coeficiente de correlación	1,000	,987**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	344	344
Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	,987**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	344	344

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

De acuerdo al análisis correlacional, se ha obtenido un resultado Rho de Spearman correspondiente a 0,987 determinando que las habilidades creativas y la calidad de atención guardan una relación positiva significativa con un nivel correlacional alto, asimismo cabe mencionar que el índice de significancia bilateral es de 0,000 lo cual da lugar que se admita la H<sub>i</sub>, a diferencia de la H<sub>o</sub> la cual queda rechazada.

### Hipótesis específica 05:

H<sub>i</sub>: Existe relación entre las habilidades interpersonales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

H<sub>o</sub>: No existe relación entre las habilidades interpersonales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.

**Tabla 19**

*Correlación entre la variable calidad de atención y la dimensión habilidades interpersonales*

			Habilidades interpersonales	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de	Habilidades interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,887**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	344	344
Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	344	344

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

De acuerdo al análisis correlacional, se ha obtenido un resultado Rho de Spearman correspondiente a 0,887 determinando que las habilidades interpersonales y la calidad de atención guardan una relación positiva significativa con un nivel correlacional alto, asimismo cabe mencionar que el índice de significancia bilateral es de 0,000 lo cual da lugar que se admita la H<sub>i</sub>, a diferencia de la H<sub>o</sub> la cual queda rechazada.

### 4.3. Discusión de resultados

Los datos que se recaudaron a través de la encuesta realizada a los colaboradores, fueron analizados estadísticamente para lo cual se utilizó el SPSS, en ese sentido se han obtenido resultados correlacionales en primer lugar Rho de Spearman con un valor 0,994 ha determinado que las habilidades blandas y la calidad de atención guardan una relación positiva significativa con un nivel correlacional alto, en el caso de las habilidades de comunicación y la calidad de atención corresponde un resultado de 0,906; por otra parte las habilidades de liderazgo y la calidad de atención representado por 0,893; las habilidades personales y la calidad de atención con un valor de 0,941; las habilidades creativas y la calidad de atención con un resultado de 0,987; de igual manera las habilidades interpersonales y la calidad de atención 0,887; en tal sentido cabe mencionar que en las últimas cinco correlaciones se ha evidenciado que la relación existente es positiva significativa.

Respecto a lo mencionado, en el estudio se ha desarrollado diversos antecedentes en los que también fueron analizadas las variables habilidades blandas y calidad de atención y donde también se muestran los resultados obtenidos, entre estos se encuentra Álvarez (2022) cuyo objetivo se enfoca en determinar la existencia de alguna relación entre las variables. Los resultados encontrados dan a conocer que existe de una relación entre las variables por el resultado obtenido de la correlación de Spearman siendo esta 0.211; la conclusión del estudio llega a ser a la siguiente: de existir una correlación entre las variables existe, sin embargo esta correlación es baja pero positiva por lo que se puede llegar a decir que todas las acciones están dentro de la municipalidad por parte de sus trabajadores llegan a repercutir directamente en la satisfacción de los clientes siendo que estas acciones provienen de las habilidades blandas que poseen los trabajadores de la municipalidad.

Asimismo, tenemos al antecedente Rimarachin (2021), donde su objetivo se enfoca en determinar la existencia de alguna relación entre las

variables mencionadas anteriormente. Los resultados encontrados dan a conocer que según la percepción de la muestra existe habilidades blandas en un 9% presentándose este porcentaje en un nivel medio y en un 91% como nivel alto mientras tanto en la calidad del servicio la percepción de la muestra se encuentra en un 15% como nivel medio y un 85% como nivel alto. La conclusión del estudio es que existe una relación directa positiva y moderada entre las variables debido a que el resultado del coeficiente de Rho de Spearman es 0.613.

Por su parte, Astochado (2019) quien busca determinar la existencia de alguna relación suscitada entre las variables. Los resultados encontrados de la investigación dan a conocer que existe una relación significativa alta entre ambas variables con un resultado de correlación de 0.746; además estos resultados dan a conocer según la percepción de la muestra el nivel de las habilidades blandas se encuentra en un 44% siendo esto bajo y finalmente con la eficacia del servicio brindado se encuentra en un 43.1%. La conclusión de la investigación entre las variables se demuestra que se genera un efecto directo en la calidad de atención que se brinda a los clientes; por ello es importante mejorar las habilidades blandas del personal del hospital.

De igual manera Bustamante y Vilca (2021) donde se pretende encontrar la relación que se podría generar entre las variables. Luego de haber obtenido información relevante de la muestra se llega a obtener los siguientes resultados: según la percepción de la muestra es el 5.2% del ellos quienes considera que posee habilidades blandas, en tanto el 67% considera que la gran mayoría del tiempo donde brinda el servicio utiliza sus habilidades blandas, y finalmente en un 27.8% de la muestra considera que hace uso de estas habilidades que posee pocas veces a pesar que el servicio que brinda es de manera permanente durante el periodo establecido según el contrato de cada uno de ellos; en tanto en la calidad de atención la muestra considera que se brinda esto en 39.5%. Se concluye la investigación que

existe una relación entre ambas variables debido a que el resultado del coeficiente de correlación de Pearson es de 0.702.

De esta manera como se puede apreciar en cada uno de los antecedentes mencionados como en el estudio que se viene realizando que las habilidades blandas y la calidad de atención guardan una relación positiva significativa, lo cual quiere decir que, si en la institución se desarrolla habilidades blandas de manera adecuada, la calidad de atención que se brinda a los usuarios será buena.

## CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**PRIMERO:** En conclusión, conforme al análisis correlacional, se ha obtenido un resultado Rho de Spearman correspondiente a 0,994 determinando que las habilidades blandas y la calidad de atención guardan una relación positiva significativa con un nivel correlacional alto.

**SEGUNDO:** En conclusión, conforme al análisis correlacional, se ha obtenido un resultado Rho de Spearman correspondiente a 0,906 determinando que las habilidades de comunicación y la calidad de atención guardan una relación positiva significativa con un nivel correlacional alto.

**TERCERO:** En conclusión, conforme al análisis correlacional, se ha obtenido un resultado Rho de Spearman correspondiente a 0,893 determinando que las habilidades de liderazgo y la calidad de atención guardan una relación positiva significativa con un nivel correlacional alto.

**CUARTO:** En conclusión, conforme al análisis correlacional, se ha obtenido un resultado Rho de Spearman correspondiente a 0,941 determinando que las habilidades personales y la calidad de atención guardan una relación positiva significativa con un nivel correlacional alto.

**QUINTO:** En conclusión, conforme al análisis correlacional, se ha obtenido un resultado Rho de Spearman correspondiente a 0,987 determinando que las habilidades creativas y la calidad de atención guardan una relación positiva significativa con un nivel correlacional alto.

**SEXTO:** En conclusión, conforme al análisis correlacional, se ha obtenido un resultado Rho de Spearman correspondiente a 0,887 determinando que las habilidades interpersonales y la calidad de atención guardan una relación positiva significativa con un nivel correlacional alto.

## **5.2. Recomendaciones**

A los directivos de la institución se les sugiere implementar programas enfocados en asuntos a favor de la importancia de las habilidades blandas donde todos los colaboradores sean partícipes, puesto que con estas acciones se tendría un notable incremento de la calidad de atención que se ofrece.

Al personal que labora en el área de RR. HH., se le sugiere poner más atención a los colaboradores del hospital en relación a cómo es que estos vienen manejando la comunicación dentro de la institución, mediante lo cual se logrará evitar retrasos en el tiempo de respuesta según corresponda y asimismo se tendrá mayor coordinación.

Se sugiere componer un equipo de líderes entre los colaboradores de la institución, a fin de que los individuos seleccionados logren motivar y ayudar a su equipo laboral, asimismo potenciar y dirigir las habilidades que posee cada trabajador.

Se sugiere realizar charlas donde se hable cuán importante es la habilidad personal en la calidad de atención, lo cual va repercutir en la mejora notable de la comunicación y entendimiento que desarrolla el personal frente a los requerimientos que presentan los pacientes.

Se recomienda implementar capacitaciones didácticas que traten acerca de la importancia de poseer habilidades creativas en las labores dentro de la institución, con la finalidad de que los colaboradores no solo sigan una línea monótona de trabajo, sino que también se agregue una particular atención según corresponda.

Se sugiere llevar a cabo acciones respecto a la mejora de las habilidades interpersonales de los colaboradores, puesto que estas permiten obtener un comportamiento adecuado y a través de ello el personal puede llegar a interactuar y establecer vínculos afectivos por medio del uso de una comunicación clara y expresión de ideas precisas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Laines Alamina, C. I., Hernández García, A. P. & Zamayoa Urbina, D. A. (2021). La importancia de las habilidades blandas en el Home office y su impacto en la productividad de una empresa. Vinculatégica EFAN, 7(1), 929-944. <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-176>
- Alvarez Lopez, A. A. (2022). Habilidades blandas y calidad de atención en una municipalidad de la provincia de Cusco, año 2022. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103496>
- Andina (Octubre de 2016). Perú plantea desarrollar habilidades blandas para mejorar empleabilidad. <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-plantea-desarrollar-habilidades-blandas-paramejorar-empleabilidad-633666.aspx>
- Guerrero Bejarano, M. A., Añazco Camacho, K. A., Valdivieso Salas, R. P., & Sánchez Córdova, Ó. W. (2018). Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral. INNOVA Research Journal, 3(10), 142-148. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n10.2018.908>
- Astochado Granados, T. T. (2019). Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján-Bagua, 2019. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43390>
- Bustamante Soto, M. A., & Vilca Vargas, K. A. (2021). Relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad distrital de Islay–Arequipa, 2021. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13718>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

- Chiriboga, E. F., Guaman, Y., Pérez, M. A., Hidalgo, J. A., & Mora, F. M. (2018). Calidad del servicio y su impacto en el turismo cultural: estudio de caso Museo Municipal. *Revista Espacios*, 39(19), 1-9.
- Coaquira Mamani, C. M. (2019). Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna–2018. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3916>
- Cordero Clavijo, A. M., Córdova Tobar, N. J., Moreira Sarmiento, M. C., & Quevedo-Jumbo, J. M. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo Del Conocimiento*, 5(5), 41–63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506213>
- Cuji Cepeda, G. (2017). Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato. Ecuador. Recuperado de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7658/1/PIUAMSS006-2018.pdf>
- Espinoza Mina, M. A., & Gallegos Barzola, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39-56. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Gallardo Echenique, EE, & Calderón Sedano, CA (2017). Metodología de Investigación: manuales autoformativos interactivos. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/4278>
- Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGRAW-HILL.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: Mc Graw Hill.
- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente

- Ambato). 593 Digital Publisher CEIT, 5(6-1), 4-23.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- Jurado Albañil, E. A. (2020). Estrategias de fortalecimiento en habilidades blandas en el nivel directorio. Universidad de Nueva Granada. Colombia. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10654/37045>
- López Belmonte, J., Pozo Sánchez, S., Fuentes Cabrera, A., y Fuentes Cabrera, P. Á. (2019). Liderazgo de un grupo de trabajo saludable en una cooperativa educativa. Revista Internacional de Investigación en Educación, 12(24), 129-144. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.m12-24.lgts>
- Machaca Mena, G. E. (2021). Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto Covid-19, 2020. Universidad Privada de Tacna. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1929>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas (34),181-209. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Narváez López, C. A. (2020). Impacto del desarrollo de la creatividad en el desempeño del talento humano de la empresa Estrategias & Mercado SA. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Ecuador. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Recuperado de <http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/1135>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura – Unesco (2028). Competencias esenciales para el empleo y la inclusión social. Recuperado de: <https://es.unesco.org/news/competencias-digitales-son-esenciales-empleo-y-inclusion-social>
- Organización Internacional del Trabajo (2013). Mejorar la empleabilidad de los jóvenes: la importancia de las competencias clave. Recuperado de [https://ilo.primo.exlibrisgroup.com/discovery/delivery/41ILO\\_INST:41ILO\\_V2/1270529900002676](https://ilo.primo.exlibrisgroup.com/discovery/delivery/41ILO_INST:41ILO_V2/1270529900002676)

- Ortega, C. E. O. (2017). Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas. *Journal of Selection and Assessment*, 21(3), 251-263. <https://doi.org/10.21855/librosecotec.4>
- Paredes Marcalla, J. J. (2021). Habilidades blandas y calidad del servicio al cliente de la hostería Quinta Colorada del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi. Tesis de pregrado. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato. Ecuador. Recuperado de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12280/1/TUAEXCO-MADM003-2021.pdf>
- Pedraza Melo, N. A., Bernal González, I., Lavín Verástegui, J., & Lavín Rodríguez, J. F. (2015). La calidad del servicio: Caso UMF. *Conciencia tecnológica*, (49), 39-45. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94438997005>
- Pérez Gómez, L. M., Villa Borrero, C. P., & Montenegro Pertúz, M. J. (2020). Identificación de habilidades blandas en directivos Pymes de Barranquilla. *Dictamen Libre*, (26), 153-168. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.26.6193>
- Pérez, M. (2014). La importancia de la empatía en las ciencias de la salud. atención clínica y relaciones interpersonales en la Fundación Universitaria del Bages. <https://blocs.umanresa.cat/ciencies-de-la-salut/2014/11/13/la-importancia-de-la-empatia-en-las-ciencias-de-la-salud/>
- Ramos Díaz, A. M., & Bustamante Quintana, P. H. (2019). Estrategias de desarrollo de competencias blandas para mejorar el liderazgo en los supervisores de ventas de Call Center de Arequipa. *EPISTEMIA*, 3(2), 31-38. <https://doi.org/10.26495/re.v1i2.1120>
- Riva, M. I. D. L. (2019). Importancia de las habilidades blandas (soft skills) en el ámbito de las organizaciones. Universidad Pontificia Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/29671>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1480>

- Silva Castro, E. (2021). Habilidades administrativas y su incidencia en la calidad del servicio en el hospital regional de Huaura Huacho 2020. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.14067/5412>
- Vera Alcívar, C. (2016). Calidad en la atención de los usuarios en el laboratorio clínico. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43892>
- Yáñez, C. (2017). Según estudio internacional: Calidad y acceso a la salud en Chile ha mejorado en los últimos 25 años. <https://www.latercera.com/noticia/segun-estudio-internacional-calidad-acceso-la-salud-chile-ha-mejorado-los-ultimos-25-anos/#:~:text=enfermedades-.Seg%C3%BAAn%20estudio%20internacional%3A%20Calidad%20y%20acceso%20a%20la%20salud%20en,en%20los%20%C3%BAltimos%2025%20a%C3%B1os&text=De%20acuerdo%20a%20los%20datos,resultados%2C%20siendo%20primero%20en%20Latinoam%C3%A9rica>.
- Zafra Tanaka, J. H., Veramendi Espinoza, L., & Villa Santiago, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. In Anales de la Facultad de Medicina (Vol. 76, No. 1, pp. 87-88). UNMSM. Facultad de Medicina. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>

## ANEXOS

### Matriz de Consistencia de la Investigación

<b>HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL ILO, 2023</b>						
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE 1 HABILIDADES BLANDAS</b>			
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA</b>
¿Qué relación existe entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023?	Determinar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	Existe relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	1. Habilidades de comunicación	1.1. Expresar pensamientos 1.2. Facilidad de palabra	1,2,3,4	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	2. Habilidades de liderazgo	2.1. Actitud motivadora 2.2. Toma de decisiones	5,6,7,8	
¿Qué relación existe entre las habilidades de comunicación y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023?	Determinar la relación entre las habilidades de comunicación y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	Existe relación entre las habilidades de comunicación y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	3. Habilidades personales	3.1. Práctica de valores 3.2. Resolución de problemas	9,10,11,12	Ordinal
¿Qué relación existe entre las habilidades de liderazgo y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023?	Determinar la relación entre las habilidades de liderazgo y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	Existe relación entre las habilidades de liderazgo y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	4. Habilidades creativas	4.1. Originalidad 4.2. Estilo propio	13,14,15,16	
¿Qué relación existe entre las habilidades de liderazgo y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023?	Determinar la relación entre las habilidades de liderazgo y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	Existe relación entre las habilidades de liderazgo y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	5. Habilidades interpersonales	5.1. Empatía 5.2. Trabajo en equipo	17,18,19,20	
<b>VARIABLE 2 CALIDAD DE ATENCIÓN</b>						
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA</b>
¿Qué relación existe entre las habilidades personales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023?	Determinar la relación entre las habilidades personales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	Existe relación entre las habilidades personales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	1. Fiabilidad	1.1. Confianza 1.2. Compromiso	1,2,3,4	
¿Qué relación existe entre las habilidades creativas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023?	Determinar la relación entre las habilidades creativas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	Existe relación entre las habilidades creativas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	2. Capacidad de respuesta	2.1. Gestión de tiempo 2.2. Respuesta oportuna	5,6,7,8	
¿Qué relación existe entre las habilidades creativas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023?	Determinar la relación entre las habilidades creativas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	Existe relación entre las habilidades creativas y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	3. Seguridad	3.1. Información adecuada 3.2. Responsabilidad	9,10,11,12	Ordinal
¿Qué relación existe entre las habilidades interpersonales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023?	Determinar la relación entre las habilidades interpersonales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	Existe relación entre las habilidades interpersonales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	4. Empatía	4.1. Comunicación 4.2. Interés	13,14,15,16	
¿Qué relación existe entre las habilidades interpersonales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023?	Determinar la relación entre las habilidades interpersonales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	Existe relación entre las habilidades interpersonales y la calidad de atención en el Hospital Ilo, 2023.	5. Aspectos tangibles	5.1. Ambiente y espacios 5.2. Herramientas adecuadas	17,18,19,20	