

ANÁLISIS DE LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU CONTRIBUCIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL ANÍBAL GONZÁLEZ ÁLAVA PERÍODO 2022

Alcívar Hidalgo Karen Lourdes- karen.alcivar@espam.edu.ec
Cobeña Napa Haminton Ismael- haminton_cobena@espam.edu.ec
Álvarez Vidal Martha Elizabeth- martha.alvarez@espam.edu.ec
Maryuri Alexandra Zamora Cusme – mzamora@espam.edu.ec

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se realizó con el objetivo de analizar las habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral del Hospital Dr. Aníbal González Álava período 2022, para mejorar el servicio que ofrece a la ciudadanía desde un enfoque administrativo. El estudio fue no experimental, se basó en un enfoque inductivo, deductivo y analítico-sintético, utilizando entrevistas y encuestas como técnicas para obtener datos y analizar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en el Hospital Aníbal González Álava. La investigación de campo y bibliográfica proporcionó información relevante y verídica sobre las habilidades blandas, y el cuestionario y Google Forms facilitaron la recopilación de datos de manera eficiente. Los principales resultados muestran una percepción general positiva en habilidades blandas, como comodidad laboral, autoestima y sentido de utilidad. Sin embargo, hay áreas de mejora en el crecimiento profesional, manejo de diferencias de opinión y promoción de la comunicación y empatía. Las evaluaciones de desempeño han sido mayoritariamente positivas, pero se necesita estudiar más la relación entre habilidades blandas y desempeño laboral. Se evidencia una falta de orientación a los nuevos colaboradores, afectando su adaptación. Además, es necesario mejorar la retroalimentación, reconocimiento y equilibrio entre carga laboral y vida personal. En conclusión, se propone un plan de mejoras enfocado en fortalecer las habilidades blandas del personal. Se recomienda promover la comprensión teórica mediante estrategias y actividades, la implementación de estas mejoras puede incrementar la calidad del desempeño laboral.

PALABRAS CLAVE

Habilidades blandas, desempeño laboral, salud, administración.

INTRODUCCIÓN

El desempeño de una empresa o institución depende mucho del rendimiento del personal en sus funciones, por lo que resulta importante identificar hasta qué punto las habilidades blandas tienen una incidencia en ese comportamiento. “Una visión generalizada de las competencias permite decir que las habilidades blandas de alguna manera determinan la capacidad para gestionar la propia actividad y desarrollo profesional, asumir la responsabilidad, resolver tareas comunicativas relacionadas con la interacción, etc.”. (Gruzdev, et al, 2018 como se citó en Espinoza & Gallegos, 2020). Siendo las competencias que más destacan dentro de las entidades públicas: competencias sociales, competencias relacionadas a la organización de actividades, competencias intelectuales e inteligencia emocional.

En la actualidad, a nivel de país se han detectado debilidades en la gestión de las organizaciones de salud, lo que no ha permitido prestar servicios de calidad. En este sentido es menester mencionar que en cada institución se viven experiencias diferentes, existe un ambiente de trabajo o clima organizacional diferente, aunque con base al mismo fin, como es la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios (Palacios, 2019, p. 72).

Con la investigación se pretende cumplir con las normativas vigentes, tales como: la Ley Orgánica de Salud, que garantiza profesionales que presten un servicio y atención de calidad, así mismo, la Ley Orgánica del Servidor Público, que exige a los funcionarios públicos el cumplimiento de sus funciones ajustados a los principios, valores y objetivos de la institución para la cual laboran, como aporte y sustento legal.

Mediante la investigación se logró aportar con nuevos conocimientos sobre las habilidades blandas y su incidencia en el desempeño laboral, que permitió generalizar las dimensiones de las mismas y características que determinan un comportamiento adecuado y propicio en pro de los objetivos institucionales que se pretenden cumplir, lo que facilita a que la entidad genere productividad, mejoramiento continuo, innovación en sus funciones, crecimiento organizacional importante que conlleve a generar beneficios, tomando en consideración un

eficiente uso de los recursos para atender grandes demandas de los pacientes en las distintas áreas del ente de salud.

Además, brinda un aporte significativo a la institución pública, ya que, al mejorar las habilidades blandas y el desempeño laboral, se reducirán los costos destinados a programas de formación continua o capacitaciones, que muchas veces no logran su objetivo, debido a que el personal los realiza por cumplimiento sin valorar los conocimientos allí brindados.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se desarrolló en el cantón Bolívar, la cual tiene como objetivo principal analizar las habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral del Hospital Dr. Aníbal González Álava de la ciudad de Calceta en la provincia de Manabí, el cual está ubicado en las calles Antonio Granda Centeno y Chile, para un análisis en la relación entre las variables de estudios que contribuyan a mejoras.

Se utilizó el método inductivo, porque mediante los instrumentos se logró constatar información relevante, además conocer y detectar posibles problemas, lo que permitió utilizar premisas lo cual es fundamental acerca de que si en el Hospital Aníbal González Álava las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral para mejorar el servicio que ofrece a la ciudadanía desde un enfoque administrativo.

De igual forma, se aplicó el método deductivo permitiendo identificar la incidencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal del Hospital Dr. Aníbal González Álava, además, establecer las conclusiones y recomendaciones finales en la investigación a partir de información verídica que se obtuvieron a partir de los resultados tanto de la encuesta como la entrevista.

Finalmente se llevó a cabo el método analítico y sintético promoviendo la conceptualización de las teorías sobre las habilidades blandas y el desempeño laboral, así como también permitió llevar a cabo el proceso de análisis e interpretación de los resultados.

La población de estudio que se consideró en la investigación sobre el análisis de las habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral en el Hospital Aníbal González Álava estuvo compuesta por 104 servidores públicos. Se aplicó una muestra estadísticamente representativa para el desarrollo de la investigación, por lo tanto, se aplicó una fórmula muestral, considerando el margen de error es del 8% (0.08) y el nivel de confianza del 90% (1.64), dando una muestra de 53 servidores públicos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

- ✓ **Variable: Habilidades blandas**
- **Resolución de conflictos**
 - **¿Busca soluciones cuando se presenta algún problema?**

Tabla 1 Capacidad de búsqueda de soluciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Totalmente de acuerdo	21	39.62
b) De acuerdo	24	45.28
c) Neutral o indiferente	8	15.09
d) En desacuerdo	0	0.00
e) Totalmente en desacuerdo	0	0.00
TOTAL	53	100.00

Fuente: encuestas aplicadas al personal del Hospital Aníbal González Álava

Los resultados de la pregunta indican una actitud positiva por parte de los empleados cuando se enfrentan a problemas en el entorno laboral. Aproximadamente el 39.62% de los participantes seleccionó la opción totalmente de acuerdo para indicar que buscan soluciones cuando se presenta algún problema. Esto indica que un porcentaje significativo de los empleados tiene una actitud proactiva y busca activamente resolver los problemas que surgen en su trabajo. Además, el 45.28% respondió de acuerdo en relación con buscar soluciones ante los problemas laborales y el 15.09%, manifestó una postura neutral o indiferente en esta cuestión. Es importante destacar que ningún participante seleccionó las opciones en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Esto sugiere que ninguno de los encuestados rechazó la idea de buscar soluciones ante los problemas laborales, lo cual es un indicador positivo de la actitud general de los empleados del Hospital Aníbal González Álava. En consecuencia, la resolución de conflicto es una habilidad en la que, según Pumacayo (2018) el personal debe tomar iniciativas proactivas en situaciones de crisis o mucha presión, con base a ese planteamiento, se puede determinar que el personal del hospital se siente capaz de hacerlo. En este sentido, Astochado (2019) afirma en su investigación la necesidad de desarrollar habilidades blandas como la resolución de problemas para mejorar la calidad de atención en las instituciones que ofrecen servicios de salud pública o privada.

- **Habilidades de comunicación**

- **¿Su jefe inmediato promueve la comunicación entre el personal del hospital?**

Tabla 2 Comunicación efectiva

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Totalmente de acuerdo	2	3.77
b) De acuerdo	4	7.55
c) Neutral o indiferente	5	9.43
d) En desacuerdo	26	49.06
e) Totalmente en desacuerdo	16	30.19
TOTAL	53	100.00

Fuente: encuestas aplicadas al personal del Hospital Aníbal González Álava

Los resultados revelaron que un 3.77% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la solidez de que su jefe inmediato promueve la comunicación entre el personal del hospital, un 7.55% de los participantes indicaron estar de acuerdo; estas cifras revelan que una pequeña proporción del personal percibe que sus superiores fomentan activamente un ambiente comunicativo en la institución.

Una cantidad considerable de los encuestados, un 9,43%, se mostró neutral o indiferente ante la pregunta. Por otro lado, un 49,06% expresó su desacuerdo con la interrogante. Este resultado revela que casi la mitad del personal no considera

que sus superiores estén promoviendo la comunicación entre los miembros del hospital de manera efectiva; y un 30,19% indicó estar totalmente en desacuerdo.

En correlación, manifiesta Pilligua y Arteaga (2019) en su investigación que, en cuanto a la comunicación interna, existe una división de opiniones. El 46% considera que es vital e importante para lograr un buen clima organizacional, mientras que el 37% opina lo contrario, afirmando que los directivos no emiten comunicación de ninguna índole. Un 17% indica que a veces y casi siempre se realizan comunicaciones. Estos resultados muestran una percepción mixta sobre la comunicación interna en la empresa, con una parte significativa de los empleados expresando inconformidad debido a la falta de comunicación o a la comunicación selectiva por parte de los directivos.

✓ **Variable: Desempeño laboral**

- Conocimiento del trabajo

- **¿El Hospital orienta a sus colaboradores sobre sus funciones a desempeñar cuando recién ingresa?**

Tabla 3. Orientación laboral

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Totalmente de acuerdo	4	7.55
b) De acuerdo	2	3.77
c) Neutral o indiferente	14	26.42
d) En desacuerdo	33	62.26
e) Totalmente en desacuerdo	0	0.00
TOTAL	53	100.00

Fuente: encuestas aplicadas al personal del Hospital Aníbal González Álava

Según los resultados de la pregunta si el Hospital orienta a sus colaboradores sobre sus funciones a desempeñar cuando recién ingresan, podemos observar que el 62.26%, se encuentran en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 26.42% se muestran neutrales o indiferentes. Es posible que algunos colaboradores no hayan recibido una guía suficiente para desempeñar sus funciones, pero tampoco han experimentado dificultades significativas debido a esto, lo que podría explicar la neutralidad en sus respuestas.

Además, solo un 7.55% de los encuestados se sienten totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que un escaso 3.77% están de acuerdo. y el 0.00% de los servidores expresó estar totalmente en desacuerdo, lo que podría tener implicaciones negativas para su adaptación y desempeño en el entorno laboral. Los resultados de la encuesta reflejan una preocupante falta de orientación a los colaboradores del Hospital cuando ingresan a la institución.

En contraste, en el estudio de Hidalgo (2020), sólo el 2.9% de los trabajadores expresaron que la capacitación del trabajo es inadecuada. Esta es una discrepancia considerable, lo que indica que el Hospital enfrenta un desafío más significativo en términos de proporcionar una orientación efectiva a sus nuevos colaboradores. Además, el 29.3% de los trabajadores en Hidalgo indicaron que la capacitación es totalmente adecuada y en el Hospital, solo el 7.55% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con la afirmación sobre la orientación que reciben.

Esta diferencia muestra una brecha significativa en la satisfacción de los colaboradores en términos de recibir una orientación y es fundamental que el Hospital tome medidas para mejorar este aspecto y garantizar que todos sus nuevos colaboradores reciban una orientación clara y completa para lograr un ambiente laboral productivo y satisfactorio.

-Liderazgo

● ¿Recibe reconocimiento por el trabajo realizado por parte de su jefe?

Tabla 4. Reconocimiento laboral

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Totalmente de acuerdo	8	15.09
b) De acuerdo	6	11.32
c) Neutral o indiferente	10	18.87
d) En desacuerdo	15	28.30
e) Totalmente en desacuerdo	14	26.42
TOTAL	53	100.00

Fuente: encuestas aplicadas al personal del Hospital Aníbal González Álava

Los resultados muestran que una minoría de 15.09% está totalmente de acuerdo en que recibe reconocimiento adecuado por parte de sus jefes por el trabajo realizado. Por otra parte, un porcentaje bajo 11.32% está de acuerdo, aunque posiblemente no de manera totalmente satisfactoria. En contraste, un número

considerable de empleados 28.30% se muestra en desacuerdo, lo que indica que no sienten que reciben reconocimiento por su labor. Además, el 18.87% se muestra neutral o indiferente al respecto. Es importante mejorar la valoración y el reconocimiento que se brinda a los colaboradores por su trabajo, ya que esto puede fortalecer el compromiso y la productividad de los empleados, contribuyendo positivamente al ambiente laboral y al éxito de la organización.

En consecuencia, Hernández et al. (2021) han confirmado una relación directa entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional. Según sus hallazgos, un tipo de liderazgo caracterizado por una comunicación deficiente puede dar lugar a un clima organizacional inestable y con indicadores bajos, asimismo, Lazo et al. (2022) destacan la importancia de que los jefes o directivos tienen que promover una cultura de reconocimiento a la labor de los empleados para motivar su rendimiento.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El diagnóstico realizado revela las debilidades en las habilidades blandas entre el personal del Hospital Aníbal González Álava. Se han identificado deficiencias en varias áreas como la retroalimentación, la orientación a nuevos colaboradores, las habilidades para relacionarse, la capacitación en trabajo en equipo, y la promoción de la comunicación. Estas problemáticas afectan el desempeño laboral y la eficacia del personal en el cumplimiento de sus funciones, debido a la falta de motivación en sus tareas laborales y de oportunidades de crecimiento.

Es fundamental que el hospital implemente evaluaciones periódicas de las habilidades blandas de su personal. Estas evaluaciones pueden realizarse mediante encuestas o herramientas específicas para medir las habilidades de comunicación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, entre otras. Con esta información actualizada, la administración del hospital podrá abordar de manera oportuna las áreas que requieren mejoras y diseñar estrategias personalizadas para el desarrollo del personal.

Para la implementación efectiva del plan de mejoras, se sugiere que el Hospital Aníbal González Álava establezca un comité interno dedicado al seguimiento y evaluación del progreso de las iniciativas relacionadas con las habilidades blandas.

Este comité puede estar compuesto por representantes de diferentes áreas y niveles jerárquicos para garantizar una visión integral de las necesidades y soluciones. Además, se deben asignar recursos adecuados para el desarrollo de programas de capacitación, actividades de integración y talleres que impulsen las habilidades blandas del personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Astochado, T. T. (2019). Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo Il Gustavo Lanatta Luján—Bagua, 2019. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43390>
- Espinoza, M., & Gallegos, 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>
- Guiliany, J. G., Durán, S. E., Parra, M. A., & Caraballo, H. M. (2018). Inserción, integración y equidad en el ámbito laboral: Escenario empresarial posconflicto en Colombia*. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIV(3), 36-49. <https://www.redalyc.org/journal/280/28059580004/html/>
- Hernández, I., Parra, M. A., García, J. L., De Castro, N., Romero, C. H., & Durán, S. E. (2018). Comportamiento organizacional ciudadano (COC) como ejemplo de participación generador de un diálogo de saberes. *Revista ESPACIOS*, 39(07). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n07/18390722.html>
- Hernández, T. J., Duana, D., & Polo, S. D. (2021). Clima organizacional y liderazgo en un instituto de salud pública mexicano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 47(2), Article 2. <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2252>
- Hidalgo, N. (2020). Influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, para la elaboración de la relación bimestral de usuarios – RBU. *Repositorio institucional* - URP. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3967>

- Lazo, E. J., Rey de Castro, D. E., & Uribe, J. (2022). Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima, 2021. *Industrial Data*, 25(1), 229-264. <https://www.redalyc.org/journal/816/81672183010/html/>
- Palacios, D. L. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. *ECA Sinergia*, 10(1), 70-84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819764>
- Pilligua, C. F., & Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28), 1-25. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Pumacayo, R. I. P. (2018). Habilidades blandas y su relación con el clima organizacional de los docentes en la institución Educativa Politécnico Rafael Loayza Guevara, Arequipa, 2018 [Tesis de Grado, Universidad Nacional San Agustín De Arequipa]. Repositorio Institucional Universidad Nacional San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8512/EDMpuquri.pdf?sequence=1&isAllowed=y>