



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL
HOSPITAL NAPOLEÓN DÁVILA DEL CANTÓN CHONE**

AUTORAS:

**CAICEDO ALCÍVAR MABEL PIERINA
GARCÍA CEDEÑO JUSTHYN JULEXY**

TUTOR:

ING. BYRON RODRÍGUEZ LOOR, MG.

CALCETA, JULIO DE 2024

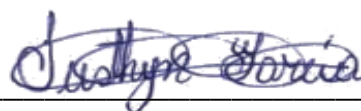
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

MABEL PIERINA CAICEDO ALCÍVAR, con cédula de ciudadanía **1315626034** y **JUSTHYN JULEXY GARCÍA CEDEÑO**, con cédula de ciudadanía **1313220574** declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NAPOLEÓN DÁVILA DEL CANTÓN CHONE** es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluye en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



MABEL PIERINA CAICEDO ALCÍVAR
C.C: 1315626034



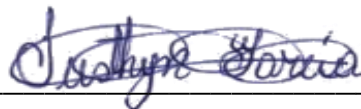
JUSTHYN JULEXY GARCÍA CEDEÑO
C.C: 1313220574

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

MABEL PIERINA CAICEDO ALCÍVAR, con cédula de ciudadanía **1315626034** y **JUSTHYN JULEXY GARCÍA CEDEÑO**, con cédula de ciudadanía **1313220574** autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular Titulado: **HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NAPOLEÓN DÁVILA DEL CANTÓN CHONE**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



MABEL PIERINA CAICEDO ALCÍVAR
C.C: 1315626034



JUSTHYN JULEXY GARCÍA CEDEÑO
C.C: 1313220574

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

ING. BYRON ALEJANDRO RODRÍGUEZ LOOR, MG certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular Titulado: **HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NAPOLEÓN DÁVILA DEL CANTÓN CHONE**, que ha sido desarrollado por **MABEL PIERINA CAICEDO ALCÍVAR** y **JUSTHYN JULEXY GARCÍA CEDEÑO**, previo a la obtención del título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

BYRON ALEJANDRO RODRÍGUEZ LOOR, MG

C.C: 1313572560

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular Titulado: **HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NAPOLEÓN DÁVILA DEL CANTÓN CHONE**, que ha sido desarrollado por **MABEL PIERINA CAICEDO ALCÍVAR** y **JUSTHYN JULEXY GARCÍA CEDEÑO**, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA, MG
C.C: 1310626104
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

EC. ERNESTO MIGUEL GUEVARA
CUBILLAS, MG
C.C: 1310179328
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ING. ENRRY JOSÉ COX FIGUEROA, MG
C.C: 1309488086
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A Dios por guiar mi camino durante todo mi proceso académico y darme la fortaleza de seguir adelante en cada paso que doy.

A mis padres y hermanos por todo el apoyo incondicional que me brindaron durante el tiempo de estudio en especial en los momentos difíciles.

A todos los profesores de la Carrera de Administración Pública que fueron el pilar fundamental por inculcar sus conocimientos durante todo el tiempo de estudio, y en especial a el Ing. Byron Rodríguez y el Lic. José Luis García por haber brindado su apoyo incondicional durante el periodo de tutorías.

MABEL PIERINA CAICEDO ALCÍVAR

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A Dios por ser mi guía y darme la fortaleza de seguir adelante en cada proceso lo que ha permitido cumplir con esta etapa de estudio,

A mis padres quienes han velado por mi bienestar y por mi educación siendo un apoyo incondicional en cada momento y ser un pilar fundamental en este proceso de educación,

A los docentes de la carrera por ser parte esencial en mi formación académica y por darme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos que son fundamentales para el desenvolvimiento del área personal y laboral.

JUSTHYN JULEXY GARCÍA CEDEÑO

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado principalmente a Dios, por ser mi motor inspirador día tras día en mi crecimiento personal y profesional.

A mis padres Uwan Caicedo y Carmen Alcívar por su amor, arduo trabajo y apoyo incondicional; ellos han sido los principales promotores de forjar en mí valores y principios para llegar a ser la persona que hoy en día soy.

A mis hermanos Oscar y María quienes me han apoyado en todo mi caminar profesional, y me han demostrado que el lazo que nos une es más importante que cualquier cosa. Dedico este logro compartido, porque no es sólo mío sino de quienes me han apoyado con el día a día.

Finalmente, a mi compañera de tesis Justhyn García quien ha sido una excelente amiga y misma que ha estado en momentos difíciles que se dieron en mi transcurso académico; gracias por ser partícipe de los nuevos conocimientos adquiridos y cumplimiento de esta nueva meta juntas.

MABEL PIERINA CAICEDO ALCÍVAR

DEDICATORIA

A Dios por permitirme cumplir una meta más afrontando cada uno los obstáculos que se presentaron durante todo este proceso académico.

A mis padres por el apoyo fundamental que me brindan e impulsándome a seguir preparándome aún más para mi vida profesional y personal por esos consejos llenos de sabiduría y valores que me han enseñado para seguir adelante porque este logro también es importante para ustedes por todo el esfuerzo brindado.

A mis demás familiares, que de una u otra manera me acompañaron en todo momento y estuvieron conmigo apoyándome en esta etapa de mi vida.

A mi compañera de tesis Mabel Caicedo por ser una excelente amiga brindándome su amistad e ilustrarme de conocimientos durante todo este largo tiempo esta meta no habría sido posible sin tu dedicación, paciencia, colaboración y el apoyo en cada momento, juntas hemos hecho realidad esta meta.

JUSTHYN JULEXY GARCÍA CEDEÑO

CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	viii
CONTENIDO GENERAL.....	x
CONTENIDO DE TABLAS	xv
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT	xviii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEA A DEFENDER.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	8
2.1. HABILIDADES BLANDAS	8
2.1.1. HABILIDADES BLANDAS	9
2.1.2. DEFINICIÓN DE HABILIDADES BLANDAS	9
2.1.3. TIPOS DE HABILIDADES BLANDAS	9

2.1.4.	MODELOS DE HABILIDADES BLANDAS	10
2.1.5.	MEDICIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS	10
2.1.6.	INTELIGENCIA EMOCIONAL	10
2.1.7.	IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS	11
2.1.8.	HABILIDADES DURAS.....	12
2.1.9.	DIFERENCIA ENTRE HABILIDADES BLANDAS Y DURAS.....	12
2.2.	DESEMPEÑO LABORAL	12
2.2.1.	DEFINICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	12
2.2.2.	CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL	13
2.2.3.	FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL	13
2.2.4.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	14
2.2.5.	OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL 15	
2.2.6.	IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	16
2.3.	SERVIDOR PÚBLICO	16
2.3.1.	DEFINICIÓN DE SERVIDOR PÚBLICO	16
2.3.2.	SERVICIOS PÚBLICOS	17
2.3.3.	CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	18
2.3.4.	CALIDAD DE SERVICIO	19
2.4.	PLAN DE MEJORA	20
2.4.1.	DEFINICIÓN DE PLAN DE MEJORA.....	20
2.4.2.	ESTRUCTURA DEL PLAN DE MEJORA.....	20
2.4.3.	BENEFICIOS DEL PLAN DE MEJORA.....	21
2.4.4.	OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA	21
2.5.	CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD	22
2.5.1.	HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE 22	

2.5.2.	MISIÓN	22
2.5.3.	VISIÓN	22
2.5.4.	VALORES	23
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....		25
3.1.	UBICACIÓN.....	25
3.2.	DURACIÓN.....	25
3.3.	VARIABLES DE ESTUDIO.....	25
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
3.5.	MÉTODOS.....	26
3.5.1.	MÉTODO INDUCTIVO	26
3.5.2.	MÉTODO DEDUCTIVO	27
3.5.3.	MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO.....	27
3.6.	TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	27
3.6.1.	ENTREVISTA.....	28
3.6.2.	ENCUESTA.....	28
3.7.	HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.7.1.	MODELO DE LIKERT	29
3.7.2.	MODELO SERVQUAL.....	29
3.7.3.	HOJA DE CÁLCULO DE EXCEL	29
3.7.4.	MATRIZ 5W + 1H.....	30
3.8.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.8.1.	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	31
3.8.2.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	31
3.8.3.	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	31
3.9.	PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.9.1.	FASE 1	32
3.9.2.	FASE 2.....	33

3.9.3. FASE 3.....	33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
4.1. ESTABLECER EL ESTADO DEL ARTE SOBRE LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE.	35
4.1.1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE LA BASE LEGAL DE LAS HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL.....	36
4.1.2. ANÁLISIS DE LA BASE LEGAL Y NORMATIVA.....	39
4.2. DETERMINAR LA INFLUENCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE.....	41
4.2.1. APLICACIÓN DE ENTREVISTA A LA DIRECTORA DEL HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE PARA DIAGNOSTICAR LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	42
4.2.2. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE. .	45
4.2.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	62
4.3. PROPONER MEJORAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS HABILIDADES BLANDAS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE.	63
4.3.1. DISEÑO DE LAS ESTRATEGIAS DE MEJORA MEDIANTE LA MATRIZ DE PLANIFICACIÓN 5W+1H.	63
4.3.2. SOCIALIZACIÓN DE LAS PROPUESTAS CON EL PERSONAL DEL HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA.....	67
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
5.1. CONCLUSIONES.....	68

5.2. RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS.....	80

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 4.1. Cuadro comparativo.....	36
Tabla 4.2. Comunicación efectiva.....	45
Tabla 4.3. Adaptabilidad	47
Tabla 4.4. Resolución de conflictos	48
Tabla 4.5. Responsabilidad.....	50
Tabla 4.6. Toma de decisiones.....	52
Tabla 4.7. Productividad laboral.....	53
Tabla 4.8. Eficiencia laboral	55
Tabla 4.9. Iniciativa	57
Figura 4.10. Trabajo en equipo.....	58
Figura 4.11. Satisfacción laboral.....	60
Tabla 4.12. Variables propuestas para el plan de mejora	62
Tabla 4.13. Plan de mejora para el Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone	65

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 2.1. Hilo conductor del trabajo de integración curricular	8
Figura 3.1. Ubicación del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone	25

RESUMEN

La investigación se efectuó con el propósito de analizar las habilidades blandas de los servidores públicos del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone para la determinación de su influencia en el desempeño laboral, por lo que se desarrollaron tres etapas que corresponden a cada uno de los objetivos específicos del estudio: en primer instancia se estableció el estado del arte de las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos, para cual se realizó una revisión bibliográfica de las variables de la investigación, posteriormente en la segunda fase se elaboró una encuesta estructurada por la escala de Likert misma que se validó por el modelo de Servqual, y permitió determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral, esta se aplicó al personal y se analizaron los resultados mediante la hoja de cálculo de Excel; finalmente en la tercera etapa se desarrolló una propuesta de mejora utilizando la matriz de planificación 5W+1H, para darle solución a las falencias encontradas. Los resultados demostraron deficiencias significativas en las variables estudiadas, lo que establece que las habilidades blandas son fundamentales en el desempeño laboral de todo servidor público. Esta investigación valida la importancia de conocer las habilidades como parte de los métodos de una organización la cual genera beneficios a los objetivos planteados.

PALABRAS CLAVE

Habilidades blandas, desempeño laboral, servidor público, hospital, plan de mejora.

ABSTRACT

The research was carried out with the purpose of analyzing the soft skills of the public servants of the Dr. Napoleón Dávila Córdova Hospital in Chone canton to determine their influence on job performance, so three stages are developed that correspond to each of them. The specific objectives of the study: in the first stage, the state of the art of soft skills and its influence on the work performance of public servants was established, for which a bibliographic review of the research variables was carried out, later in the second phase A survey structured by the Likert scale was developed, which was validated by the Servqual model, which allowed determining the influence of soft skills on job performance. This was applied to the staff and the results were analyzed using the spreadsheet from Excel; finally, in the third stage, an improvement proposal was developed using the 5W+1H planning matrix, to provide a solution to the shortcomings found. The results demonstrated significant deficiencies in the variables studied, which establishes that soft skills are essential in the job performance of all public servants. In conclusion, this research validates the importance of knowing skills as part of the methods of an organization which generates benefits to the stated objectives.

KEYWORDS

Soft skills, job performance, public servant, hospital, improvement plan.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El desempeño laboral es el rendimiento que un empleado refleja al momento de realizar sus tareas en la organización de una manera eficiente y eficaz considerando si está apto o no para el puesto de trabajo por lo que se realizan evaluaciones de desempeño en las instituciones. La Ley Orgánica del Servicio Público (2010) establece en el artículo 77 que el Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano planifican y administran el sistema de evaluación del desempeño con la finalidad de estimular el rendimiento de los funcionarios, las evaluaciones a los trabajadores se la realizará una vez al año a excepción de los servidores que obtengan la calificación regular que serán evaluados nuevamente.

Los procedimientos de evaluación del desempeño laboral han ido cambiando constantemente con el pasar del tiempo para la mejora de toma de decisiones y para un personal eficiente dentro de la institución. En la actualidad las grandes instituciones utilizan un sistema formal de evaluación para determinar el desempeño laboral y evaluar el rendimiento del personal, siendo una herramienta para mejorar los recursos humanos dado que esta puede identificar inconvenientes de control, personal no capacitado para el cargo de trabajo o falta de motivación (Iturralde, 2011).

Las habilidades blandas son importantes en el entorno empresarial debido a que estas permiten que el trabajador se pueda comunicar o interactuar fácilmente con el resto del personal de manera efectiva. Trabajadores de países de América Latina que desarrollan habilidades blandas son: Colombia 56%, Argentina 46%, Perú y Ecuador con el 45% en las instituciones, las PYMES se centran en la productividad laboral con la combinación de las habilidades técnicas y sociales que son definidas como el camino hacia éxito dado que el personal se convierte en una pieza

fundamental de manera estratégica y así ayuda en la toma de decisiones, resolución de inconvenientes y adaptación a los cambios que se presentan en el ámbito laboral (Saltos, 2022).

Las habilidades duras son parte fundamental para el desarrollo del personal dentro de las instituciones. González et al., (2020) aplicaron una encuesta en el Instituto de Investigación de Stanford y a la Fundación Carnegie Mellon en donde se destacó que el 75% del éxito laboral es de las habilidades blandas solo el 25% son de habilidades duras, con este estudio se determina que los colaboradores con habilidades blandas son importantes dentro de una institución ya que estas les permite desempeñarse en las actividades de una manera idónea y generar resultados adecuados, los trabajadores con estas cualidades provocan un resultado positivo en las organizaciones lo que conlleva a que el área de recursos humanos contrate personal más íntegro.

Las habilidades blandas se van desarrollando con el pasar de los años y sirven de ayuda para el desempeño de las actividades laborales y cotidianas. En Ecuador existe una escasez de habilidades blandas en el ámbito laboral lo cual dificulta encontrar personal capacitado con dichas cualidades, dado que son las más complicadas de desarrollar y son las que generan un mejor desempeño en el trabajo, en el año 2013 el 39% de las instituciones tuvieron problemas para cubrir vacantes lo que dio como resultado que existe una escasez de personal con estas habilidades y por ello se implementó un cambio en los niveles de educación para que haya trabajadores capaces de responder de manera inmediata ante los problemas que se suscitan (Tito y Serrano, 2016).

El COVID-19 en Ecuador causó un aislamiento el cual provocó que muchos de los espacios que se daban de modo presencial estuvieran de manera virtual impulsando a que estos utilizaran la tecnología de la información y la comunicación

como el único medio para continuar con las labores de trabajo, varias instituciones realizaron una socialización para implementar el plan de fortalecimiento de habilidades blandas por el impacto que causó el COVID-19 donde este permite que se adapten a los cambios que provocaron durante la crisis sanitaria dándole capacitaciones para utilizar y aplicar de manera idónea las habilidades blandas en el desempeño laboral (Ministerio de Educación, 2021).

Por versiones de los servidores del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone se conoce que existe una ineficiencia con respecto a las habilidades blandas puesto a que no se utilizan de manera idónea y afecta el ámbito social, personal y económico del trabajador, estas habilidades son importantes para el desempeño laboral y personal debido a que se adaptan a situaciones y resuelven los problemas que se presentan. Este contexto evidencia la necesidad de realizar capacitaciones y evaluaciones a los colaboradores para que emplee las habilidades blandas en el rendimiento laboral evidenciando el trabajo en equipo, la comunicación, resolución de conflictos, entre otros. Por lo expuesto anteriormente, se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo influyen las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La investigación centra su importancia en el análisis de las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone, con la finalidad de identificar el desempeño del personal en cuanto a las habilidades blandas, para así evaluar los niveles de eficiencia dentro de la institución. Por esta razón el estudio se sustenta bajo las siguientes premisas:

Se justifica de manera legal a través de la LOSEP (2010), en el Capítulo VI del Subsistema de Evaluación del Desempeño, Art. 76 establece que:

El Subsistema de evaluación del desempeño. - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto. La evaluación se fundamenta en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 229 establece: Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables.

La evaluación del desempeño laboral en las instituciones es un instrumento que permite que estas puedan valorar y mejorar la eficiencia de sus servidores dentro de cada área de trabajo logrando así detectar los problemas que se presentan, la integración entre compañeros, la potencialidad o la escasa motivación para preservar los recursos humanos en el proceso administrativo de cada organización.

Morales (2021) expresa que las habilidades blandas demuestran la ejecución en el desempeño y evaluación laboral puesto a que estas también se relacionan en el

ámbito social y están entrelazadas con la comunicación, aptitudes y capacidades de acercamiento con los demás dentro de la institución para crear un plan de mejoramiento organizacional y que así los colaboradores sean más eficientes y eficaces ante cualquier adversidad que se presente en la institución.

En cuanto a lo social las habilidades blandas son importantes para el desempeño laboral dentro de cualquier ámbito de trabajo dado que les permite a los colaboradores de las instituciones interactuar entre sí y con los usuarios para el mejoramiento del trabajo en equipo, la comunicación efectiva, resolución de conflictos y adaptación a nuevas situaciones que se presenten en el entorno laboral, es por ello que las instituciones en la actualidad toman muy en cuenta que al momento de contratar personal este se encuentre capacitado para la inmediata toma de decisiones y colaboración entre sí.

Paredes (2021) indica que las habilidades blandas y su impacto en la calidad de servicio al usuario son de forma colectiva en la instituciones públicas ya que sus trabajadores son de mucha importancia porque son los encargados de generar resultados positivos y que estos sean reflejados en el crecimiento económico, pocos son los hospitales que toman medidas sobre el incentivo, capacitaciones a los empleados y los inconvenientes que estos causan en no utilizarlos cuando las empresas son las que capacitan y forman al personal de trabajo para que emplean de una manera adecuada sus habilidades y obtener eficiencia, productividad y calidad en la organización.

Desde la perspectiva económica, las instituciones buscan mejorar el rendimiento del personal que tenga la capacidad para resolver conflictos, trabajo en equipo y adaptación, por ende, en esta investigación aportará con estrategias que determinan la influencia de las habilidades blandas beneficiando a la institución y a los colaboradores a través de evaluaciones y capacitaciones, empleándolas en las

actividades diarias de los servidores, con estas destrezas en los funcionarios del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone se reducen gastos administrativos y de personal.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar las habilidades blandas de los servidores públicos del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone para la determinación de su influencia en el desempeño laboral.

Analizar las habilidades blandas y su influencia en el del desempeño laboral del personal del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

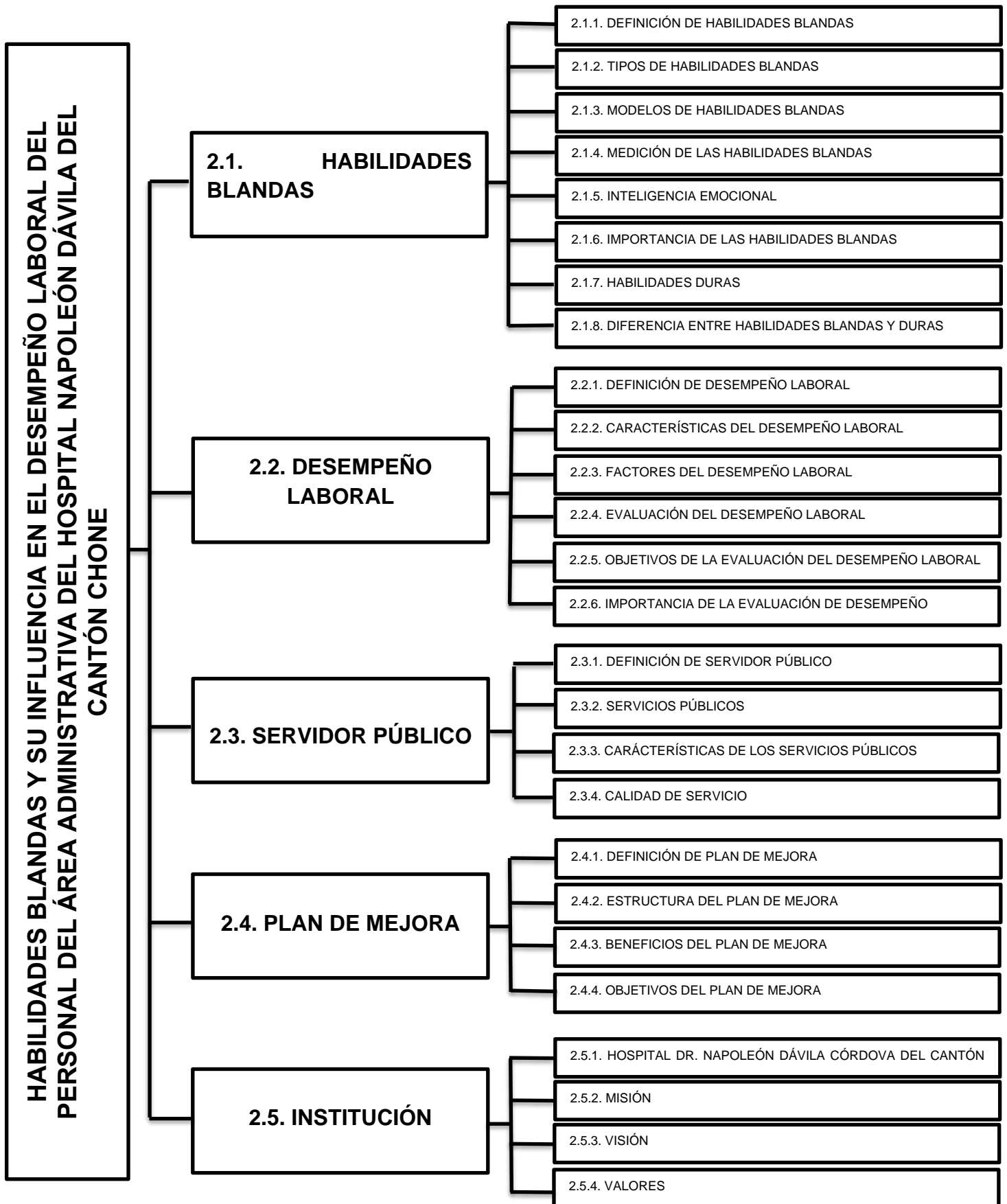
- Establecer el estado del arte sobre las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone.
- Determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone.
- Proponer mejoras para el fortalecimiento de las habilidades blandas que influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone.

1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEA A DEFENDER

Las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Figura 2.1. Hilo conductor del trabajo de integración curricular



2.1.1.HABILIDADES BLANDAS

2.1.2.DEFINICIÓN DE HABILIDADES BLANDAS

García (2020) recalca que las habilidades blandas también son denominadas habilidades sociales o habilidades no cognitivas, inclusive algunas empresas la conocen como habilidad del siglo XXI, esta cualidad se trata de los aspectos emocionales de la persona lo cual permite que se desenvuelven en todos los aspectos de una manera idónea sin inconvenientes.

Guerra (2019) indica que las habilidades blandas suelen compararse con las habilidades sociales, pero esta cualidad está formada para comprender, estudiar, gestionar el tiempo e innovar estos aspectos permiten interactuar con los demás sin ningún problema. Es de mucha importancia distinguir estas dos cualidades para identificar con presión y claridad los desafíos que puede presentar una organización y empezar a utilizarla dentro de la misma.

A las habilidades blandas aún les falta una elevada comprensión porque están son más complicadas de evaluar y desarrollar por eso la ayuda y el conocimiento son importantes dentro de las organizaciones debido a eso han creado espacios de participación con la finalidad de tener un buen equipo de trabajo y poder alcanzar los objetivos generando beneficio para la institución y los colaboradores en su desarrollo (Espinoza y Gallegos, 2020).

2.1.3. TIPOS DE HABILIDADES BLANDAS

En la actualidad toda organización debe de tener los tipos de habilidades blandas respaldados por métodos y competencias, esta cualidad cada vez se presenta más como una oportunidad de calidad para el desarrollo de la institución ya que esta puede ayudar a responder los desafíos que se presenten y permite cumplir las

metas planteadas de una manera eficaz por eso el gerente de la entidad debe de estar atento ante cualquier circunstancia (Ruíz, 2021).

2.1.4. MODELOS DE HABILIDADES BLANDAS

Permite aprender nuevos conocimientos o modernizarlos de acuerdo a los avances tecnológicos y a las necesidades de la ciudadanía o de las empresas, las personas que van desarrollando esta habilidad se les facilita en recopilar más información para obtener una comprensión completa de sus conocimientos e intercambiarlos con otros también las entidades realizan espacios donde pueden compartir experiencias y lecciones por eso los colaboradores no se deben conformar con lo que han aprendido sino que tienen que buscar nuevas visiones y saber adaptarse a los distintos cambios (Chaca y Contreras, 2022).

2.1.5. MEDICIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS

González et al., (2020) recalcan que las habilidades blandas se pueden medir o evidenciar a los colaboradores en las organizaciones por medio del trabajo en equipo, el desenvolvimiento como líder, resuelve problemas, soporta el estrés o presión que se maneja dentro de ella, se adaptan al cambio, entre otras, todas estas cualidades son de mucha ayuda para las personas de forma profesional y personal.

2.1.6. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Desde la antigüedad las emociones se han presentado en la vida del ser humano con el pasar del tiempo ciertas actitudes van cambiando, estas han contribuido en la toma de decisiones y poder alcanzar las metas planificadas que tiene cada individuo, pero en ciertas ocasiones las emociones se adueñan de la persona ya sea por la ira, enojo, miedo, entre otras estas provocan una acción negativa que el individuo cree que está bien (Goleman, 2022).

El mismo autor indica que se tiene dos cerebros y dos mentes por eso la mejor manera de lidiar con ambos es tener un equilibrio entre la razón y la emoción para tomar una decisión inteligente ante la situación que se presenta como en ciertas ocasiones que las personas con un coeficiente intelectual ejemplar cae en impulsos cometiendo un error por lo tanto la inteligencia emocional se ha convertido en una clave importante para el ser humano por el hecho de lidiar con conflictos, motivarse a sí mismo, controlar los impulsos, entre otros es decir que es decir que todas estas no se pueden controlar por el conocimiento académico.

2.1.7. IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS

Las habilidades blandas son importantes en las organizaciones porque les permite desempeñarse de una mejor manera en las actividades y así mismo provoca buenos resultados por ese motivo las entidades contratan personal con esta cualidad desarrollada ya que genera un mayor crecimiento, fortalecimiento y alcanzan el éxito en las instituciones es por eso que en la formación académica se debe de entrenar esta destreza para que cuando las personas se enfrenten a los cambios reaccionen de una manera positiva sin inconvenientes, esta también le ayuda a tener un beneficio propio al individuo como un buen empleo, excelentes remuneraciones y mayores ofertas laborales (González et al., 2020).

Las habilidades blandas son esenciales para las organizaciones porque cada una de ellas ayuda en la ejecución de las actividades y alcanzar los objetivos, al tener personal con esta cualidad minimizan un ambiente crispado generando la satisfacción y eficiencia en el trabajo que elaboran. Esta destreza no solo mejora la productividad de la institución, sino que también la vida personal porque facilita a desenvolverse en cualquier ámbito (Laines et al., 2021).

2.1.8. HABILIDADES DURAS

Ramírez y Manjarrez (2022) indican que las habilidades duras son una pieza clave para la formación del profesional lo cual los centros educativos deben de desarrollar esta cualidad en los estudiantes con la finalidad de que se pueda desenvolver en el trabajo de una manera eficiente, para tener esta destreza se lo realiza por medio de prácticas, capacitaciones, conocimientos, estudios y experiencias laborales.

2.1.9. DIFERENCIA ENTRE HABILIDADES BLANDAS Y DURAS

Las habilidades duras son de carácter científico es decir que es el conocimiento que tiene la persona el cual es conseguido por medio de capacitaciones y especializaciones por universidades o centros educativos los cuales se han encargado que esta cualidad se desarrolle en el estudiante para tener una buena preparación profesional. En cambio, las habilidades blandas consisten en las capacidades de liderar, comunicar, respetar, motivar, empatizar, trabajar en equipo, toma de decisiones idóneas, entre otras es decir que son los aspectos emocionales del individuo que no son desarrolladas completamente en la formación educativa (Ramírez y Manjarrez, 2022).

2.2. DESEMPEÑO LABORAL

2.2.1. DEFINICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

Al principio el desempeño laboral era conocido como descripción de puestos pero hoy en día se ha convertido en un instrumento para evaluar la función de cada puesto de trabajo, determinar estrategias y llevar el éxito en las entidades, el resultado de la evaluación será con base a las habilidades y competencias que el funcionario presente por eso las organizaciones quieren conocer y comprender lo que necesitan para ofrecerles esos recursos a sus empleados con la finalidad de tener un mejor desenvolvimiento de parte de ellos en sus funciones y eso ayudará a lograr los objetivos planteados (Bautista et al., 2020).

El desempeño laboral es un proceso estructurado y sistemático para medir, evaluar e influir en el comportamiento de los colaboradores para saber la productividad del trabajador para mejorar su rendimiento también está relacionado con las habilidades y capacidades de los empleados porque ellos son los que alcanzan el éxito o el fracaso de las organizaciones por eso es importante dentro de ellas ya que logra la calidad, eficiencia, competitividad, productividad y alcanzar los propósitos (Mamani y Cáceres, 2019).

Mora y Mariscal (2019) recalcan que la satisfacción laboral es fundamental para el desempeño laboral porque los funcionarios tienen una percepción distinta a su entorno de trabajo, las instituciones realizan actividades de bienestar que pueden determinar el comportamiento del colaborador incluso fuera de la entidad interviniendo involuntariamente de manera negativa o positiva.

2.2.2. CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Castro y Delgado (2020) recalcan que las características del desempeño laboral son conocimientos, capacidades y comunicación que debe de poseer una persona para ponerlas en práctica en sus funciones de trabajo y de esa manera tener una buena productividad dentro de la institución por eso son importantes en ellas ya que mejora su rendimiento.

2.2.3. FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Intriago y Macías (2021) indican que para tener un buen desempeño laboral es importante que los funcionarios tengan conocimiento de cuáles son sus funciones, actividades, procesos, políticas que deben de cumplir y respetar para alcanzar las metas institucionales por eso las organizaciones deben de tener factores para alcanzar el éxito que son los siguientes:

- **Motivación:** Todo el personal de trabajo debe de poseer este factor e incluso debe de haber una motivación económica para tener un buen rendimiento y cumplimiento de los procedimientos institucionales.
- **Entorno laboral:** Sentirse cómodo en el puesto de trabajo da mejores oportunidades para que el personal pueda desempeñarse bien en sus funciones por eso las organizaciones deben de tener un buen ambiente de trabajo.
- **Establecimiento de objetivos:** Se les comunica a los empleados las metas y objetivos que se deben de cumplir en un tiempo determinado para generar mayor competitividad y satisfacción laboral con una motivación por parte de las organizaciones.
- **La participación del colaborador:** El trabajador debe de estar directamente involucrado en la participación del control y planificación de sus ocupaciones por lo que podrá sentirse parte de la empresa.
- **La formación y desarrollo profesional:** Los empleados al ver que las organizaciones se preocupan por su desarrollo personal y profesional se motivan a realizar sus actividades de una manera eficiente y mejoran su rendimiento.

2.2.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

La evaluación del desempeño es un tema muy bien definido e importante en todas las instituciones por eso los evaluados y los evaluadores deben estar dispuestos a colaborar para alcanzar las metas planteadas, la mayoría de las organizaciones realizan este método para establecer el grado de responsabilidad del personal y un posible ascenso de trabajo una vez culminado este procedimiento se debe de comunicar al colaborador de dicho resultado (Ortiz, 2020).

El mismo autor indica que cuando se realiza el procedimiento les da información importante para la toma de decisiones ya que por medio de este le permite al supervisor observar cuando los resultados son desfavorables de esa manera podrá realizar un método correctivo y alcanzar las metas planificadas, si encuentra resultados positivos tanto para la organización y para el colaborador este debe de ser reconocido por su buen desempeño en la entidad.

2.2.5. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Para realizar una evaluación de desempeño primero se debe de conocer los objetivos para que el proceso se realice de una buena manera. El objetivo más importante es medir el desempeño y el comportamiento general del colaborador en su puesto de trabajo y luego de eso determinar el grado de su contribución a los objetivos globales. Los mismos que permiten tomar decisiones idóneas y comunicarse entre ellos de una manera adecuada para su crecimiento profesional (Durán, 2020).

El mismo autor indica que otros de los objetivos de la evaluación de desempeño se basan en el sistema de indicadores puesto en práctica y comunicando en la organización para inspeccionar el desempeño o desarrollo de las actividades laborales en un tiempo determinado, aclarar los roles y responsabilidades de cada colaborador y lo que se espera de ellos en la entidad, mejorar la comunicación entre superiores y equipo de trabajo para tener una confianza mutua, identificar las metas para que el empleado esté consciente como debe cumplir su funcionamiento y el rendimiento que debe de tener a futuro cada uno de estos objetivos ayuda a la institución alcanzar las metas planteadas

2.2.6. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Rivero (2019) reconoce que la importancia de la evaluación de desempeño no solo detecta errores, al contrario, esta se refleja en la retroalimentación y en las acciones diseñadas de forma estratégica para encontrar una mejora continua, la evaluación y comunicación de los servidores es fundamental para el desarrollo profesional y que así cada uno de estos pueda cumplir con los objetivos planteados dentro de la organización tomando en cuenta las capacitaciones que estas deben de brindar a su personal para que este crezcan de manera eficaz y eficiente.

Intriago y Macías (2021) determinan que la evaluación del desempeño es importante dado que es una herramienta de gestión de talento humano misma que permite aclarar y hacer un seguimiento a las actividades individuales y grupales con el objetivo de crear logros institucionales, de una misma manera permite evaluar individualmente el desempeño de cada uno de los colaboradores y así saber en qué momento otorgar capacitaciones a estos.

2.3. SERVIDOR PÚBLICO

2.3.1. DEFINICIÓN DE SERVIDOR PÚBLICO

Villavicencio (2020) conceptualiza que los servidores públicos son aquellos que prestan sus servicios con el único objetivo de orientar al mejoramiento continuo de la organización, estos mismos desempeñan de manera correcta el desenvolvimiento de la administración pública para que de esta manera estos sean capaces de brindar un servicio de calidad al usuario de una manera eficiente y eficaz dentro de sus principios institucionales.

Según el artículo 229 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), de la Sección tercera: Servidoras y servidores públicos se establece lo siguiente lo siguiente:

- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.
- Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables.
- La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.
- Los obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo.
- La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

De la misma manera Alvarado (2022) indica que los servidores públicos son los funcionarios que se vinculan de manera contractual o legal con el Estado y directamente con la sociedad estos brindan servicios de calidad dentro de las organizaciones y mantienen un control interno disciplinario mismo que crea vínculos con otras organizaciones desarrollando de manera eficiente y eficaz los objetivos que se plantean los servidores o corto o larga plazo.

2.3.2. SERVICIOS PÚBLICOS

Albuja (2021) menciona que los servicios públicos son cualidades jurídicas y económicas mismas que cumplen con la función de acceso a los servicios que brindan las distintas organizaciones, estas a su vez constituyen servicios administrativos o actividades mercantiles que satisfacen las necesidades de los

clientes y de tal motivo favoreciendo el crecimiento de la institución en el aspecto económico y social.

De la misma manera Machín et al., (2020) indican que los servicios públicos son esenciales para satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios que formen parte de cualquier institución dado que en la actualidad la administración pública se enfatiza en brindar servicios de calidad y eficiencia mismos que conducen a que las organizaciones evidencien las necesidades de conocer los intereses personales de quienes optan por su servicio y de esta manera poder cumplir con sus expectativas creando procesos que estén orientados a una mejor prestación de servicios en los distintos ámbitos.

La Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010), en su artículo 2 establece que:

El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

2.3.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Intriago y Macías (2021) establecen que el servicio público se puede definir como “toda actividad desarrollada por el Estado para ofrecer un bien o servicio a fin de satisfacer las necesidades básicas de una población”. Es por ello por lo que este establece tres características del servicio público:

- Manejarse con un criterio totalmente gerencial, ser planificado, coordinado, regulado, evaluado estableciendo una verdadera organización empresarial.

- Garantizar continuidad, es decir que debe de funcionar de manera permanente con el fin de satisfacer las necesidades de todos los usuarios.
- Sus intereses siempre deben ser en beneficio a los usuarios, no debe trabajar la organización con fines de lucro sino pensando en el bienestar de la sociedad a la que presta el servicio.

2.3.4. CALIDAD DE SERVICIO

Tenesaca y Rodríguez (2022) mencionan que la calidad de servicio según varios autores son las percepciones que tiene los usuarios en las distintas organizaciones para satisfacer sus necesidades y crear dimensiones que se puedan adaptar de manera eficiente y eficaz dentro de las mismas, esta calidad de servicio se genera a través de la tangibilidad, confiabilidad, seguridad y empatía que brinda el personal que labora dentro de las instituciones a los clientes a través de sus servicios. La calidad de servicio va más allá de producto o servicio dado que es necesario que este cumpla con todos los estándares y expectativas del cliente buscando de la misma manera la satisfacción de este.

Izquierdo (2021) define la calidad de servicio como un deber que puede variar dependiendo de las necesidades que tenga cada usuario o individuo. En la actualidad existen varios métodos para medir la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios o clientes dado que esto se basa en cumplir las expectativas que se tienen del servicio y de esta manera aumentar el rendimiento o las percepciones aplicando factores como el marketing público dentro de las organizaciones.

2.4. PLAN DE MEJORA

2.4.1. DEFINICIÓN DE PLAN DE MEJORA

Según Rivas y Zamora (2019) determinan que un plan de mejora es una propuesta que se da previo a un diagnóstico el cual recoge y formaliza los objetivos de mejora, mismo que ayuda a mejorar los puntos fuertes y solucionar los débiles de una manera eficiente y eficaz en menor tiempo posible para dicha organización, este nos solo se dirige a los problemas esporádicos de una organización, al contrario se centra en los problemas crónicos que posee dicha organización y genera planes que pueden ser proactivos para esta dirigiéndose a una área de gestión, un servicio o un proceso.

Los mismos autores mencionan que el plan de mejora tiene como objetivo principal adaptarse al entorno con el fin de ser un instrumento útil y eficaz, mismo que debe de establecer el cumplimiento de los objetivos programados y generar resultados que favorezcan a la organización en las áreas en donde se encuentran dificultades, este a su vez deberá de ser viable y flexible para que se permita integrar planes de mejora dentro de la organización a corto, mediano y largo plazo.

Arias (2019) establece que plan de mejoramiento se realiza con la finalidad de mejorar una organización, o un bien o servicio, mejorando de esa manera la calidad, el trato y su eficiencia con el fin de satisfacer a los usuarios, por lo que las organizaciones en la actualidad buscan capacitar al personal que labora en las distintas áreas para cumplir con los objetivos, misión y visión de la institución.

2.4.2. ESTRUCTURA DEL PLAN DE MEJORA

Cueva (2021) determina que la estructura del plan de mejora debe de ser sencilla y describir de manera concreta, flexible y coherente las entradas y salidas de los

procesos que se enfocan en la realización y obtención de resultados a través de sus metas, estos a su vez deberán de contar con una viabilidad en los procesos para determinar los niveles de eficiencia y eficacia dentro de las organizaciones e incrementar acciones de mejora para los departamentos que lo requieran.

2.4.3. BENEFICIOS DEL PLAN DE MEJORA

Según Rivas y Zamora (2019) mencionan que los beneficios de un plan de mejora mismos que facilitan la flexibilidad y adaptaciones en las organizaciones son los siguientes:

- Situar en el futuro y reflexionar la unidad en el marco de los cambios del argumento.
- Pensar, abordar y analizar los problemas de una forma global y con una cierta perspectiva temporal
- Definir los objetivos que quieren alcanzar a corto, mediano y largo plazo conjunto con las acciones específicas que se tienen que desarrollar para ser logrados.
- Ayuda a ordenar y priorizar las decisiones para facilitar la asignación de los recursos.
- Implica a los servidores de las diversas áreas en mejorar la organización.
- Introduce cambios en la estructura organizativa basados en los objetivos.

2.4.4. OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA

Rivas y Zamora (2019) indican que al establecer un plan de mejora sus objetivos se definen a corto y largo plazo, en donde esté a su vez ordena y da prioridad a las acciones que se deben de tomar y trabajar en conjunto con el fin de gestionar cambios positivos dentro de la cultura organizativa, su principal objetivo es crear mejoras que sean flexibles, pero sin correr riesgos que devalúen los resultados

obtenidos puesto que estos buscan mejora la gestión y la planificación estratégica que brindan las organizaciones.

2.5. CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD

2.5.1. HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE

El Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone es una institución que brinda atención personalizada y especializada para la salud de la ciudadanía misma que dirige sus esfuerzos a brindar un servicio de calidad y calidez. El personal de esta organización se enfrenta día a día a grandes retos con el fin de engrandecer la filosofía institucional y mantener sus procesos para construir una mejor estructura e implantando los equipos y su tecnología acorde con los servicios que brindan y de esta manera satisfacer las necesidades de los usuarios (Garcia, 2016).

2.5.2. MISIÓN

El Hospital General Dr. Napoleón Dávila Córdova (2019) es una institución pública proveedora de servicios de salud, con talento humano altamente calificado, especializado y comprometido, para garantizar la atención médica con calidad, seguridad, eficacia, eficiencia y calidez, cumpliendo con responsabilidad, la curación, recuperación y rehabilitación de la salud integral, conforme a las políticas del MSP y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social, con el cantón Chone y todos quienes requieren de nuestros servicios.

2.5.3. VISIÓN

El Hospital General Dr. Napoleón Dávila Córdova (2019) será el mejor referente de salud pública de la provincia de Manabí, siendo reconocido por la ciudadanía como hospital accesible que satisfaga las necesidades y expectativas de la población bajo

principios fundamentales de la salud y bioética, utilizando la tecnología y recursos públicos de forma eficiente y transparente, con una capacitación continua del talento humano comprometido con el buen vivir de la comunidad.

2.5.4. VALORES

El Hospital General Dr. Napoleón Dávila Córdova (2019) determina los siguientes valores:

COMPROMISO. – El hospital de Chone actúa en función del servicio al paciente, orientando su funcionamiento a las necesidades y expectativas de la población en materia de servicios médicos asistenciales especializados, impulsando una atención y trato personalizado dando seguridad.

RESPECTO. – Con el principio de igualdad de todas las personas que merecen el mejor servicio, respetando su dignidad y teniendo en cuenta en todo momento, sus derechos.

SOLIDARIDAD. – Quieren expresar una idea de unión, colaboración y apoyo, es un valor ligado al amor.

CALIDAD. – Prestación de servicios con eficiencia, eficacia y efectividad. Buscan la excelencia en la entrega de los servicios.

HONESTIDAD. – Comportamiento basado en lo justo y en la verdad.

CALIDAD. – Excelente predisposición en el trato al usuario interno y externo.

TRABAJO EN EQUIPO. – Garantizan una participación multidisciplinaria de todo el personal en la consecución de los objetivos institucionales.

ÉTICA. – Aplicando principios del concepto de confidencialidad, considerado y moral.

DISCIPLINA. - Saber responder con actitudes y conductas adecuadas a las políticas de la Institución, lo que garantiza el bienestar de los usuarios.

EQUIDAD. – Ofrecer igualdad de oportunidades en el acceso a la atención de acuerdo con las prioridades sanitarias sin ningún tipo de discriminación.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se realizó en el área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone, mismo que se encuentra ubicado en la Av. Amazonas y Manuel de Jesús Álvarez del cantón Chone, provincia de Manabí – Ecuador.

Figura 3.1. Ubicación del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone



Fuente: Tomado de (Google Maps, 2021)

3.2. DURACIÓN

El presente proyecto se realizó en un período aproximado de 10 meses a partir de su aprobación en la presente planificación. Durante todo este tiempo se realizaron las actividades planteadas, con el objetivo de analizar la influencia de las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone.

3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

Habilidades blandas y Desempeño laboral

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Chamorro et al., (2020) mencionan que la población representa el conjunto de elementos de estudio en el cual el investigador deberá precisar los objetivos dentro de la investigación. Esta investigación estuvo enfocada en los servidores públicos del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone el cual cuenta con un total de 333 funcionarios entre personal médico y administrativo, tomando como muestra el área administrativa de la institución que consta con un total de 90 funcionarios esto determinó el conocimiento hipotético y práctico de lo que representan las habilidades blandas en su influencia y el desempeño laboral.

3.5. MÉTODOS

Para Guevara et al., (2020) los métodos de investigación permiten encontrar y fijar una dificultad dentro de alguna institución, y de esa forma recolectar información necesaria para crear hipótesis, mismas que en el transcurso del estudio podrán ser comprobadas o descalificadas según los resultados que se obtengan. Los métodos de investigación que se emplearon para el desarrollo del tema son los siguientes:

3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO

El método inductivo contribuyó en analizar el objeto de estudio lo que llevó a las conclusiones más destacadas en el campo de estudio de los resultados obtenidos dentro del desarrollo de la investigación, en relación con las habilidades blandas y el desempeño laboral, estas sirvieron para que la institución brinde capacitaciones a su personal de manera que este satisfaga las necesidades y aumente la productividad en la organización. Palmett (2020) menciona que este método sirve para crear hipótesis que sean vinculadas y válidas para el proceso de observación, recolección de datos y verificación, lo que requiere una idea abstracta para las diferencias del estudio en la problemática.

3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO

El método deductivo permitió establecer una idea moderada para recopilar información, este se empleó en la creación del conocimiento sobre las variables de estudio, mismas que hacen referencia a las teorías ya propuestas y resultados de otras investigaciones, este método sirvió para obtener una visión del estado actual de las habilidades blandas y el desempeño laboral dentro del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone. Palmett (2020) establece que este método se basa en la idea indeterminada hacia la experiencia dado que ya este está establecido en la actualidad y de esta manera abierta deja que el investigador lo relacione con la realidad y cree hipótesis.

3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO

El método analítico sintético influyó en la investigación debido a que este permitió cumplir con el objetivo general, mismo ayudó a analizar las habilidades blandas de los servidores públicos del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone para la determinación de su influencia en el desempeño laboral evidenciando las causas y efectos que producen en la institución, a través de un análisis profundo que permitió establecer conclusiones directas. Lara (2020) determina que el método analítico hace referencia a la capacidad para adquirir información que sea proporcional en la obtención de resultados, para este se deben de seguir una serie de reglas las cuales deben de garantizar la calidad de dicho método en utilización.

3.6. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Campos (2021) menciona que las técnicas de investigación es un procedimiento, medio o forma que se persigue para llevar a cabo una investigación por lo general esta se utiliza para la recopilación o examinar la información conseguida. Las

técnicas de investigación que se utilizaron para el desarrollo del tema son las siguientes:

3.6.1. ENTREVISTA

Se la aplicó al responsable del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone, mediante un cuestionario semiestructurado de preguntas abiertas y cronológicas con el fin de obtener información preliminar de los servidores de la institución para conocer con profundidad cómo influyen las habilidades blandas en el desempeño laboral de esa manera se obtuvo datos de una fuente directa y confiable. La entrevista tiene como finalidad documentar a un ciudadano, figura pública o política por medio de un cuestionario de preguntas sea para un canal de noticias o segmento de entrevista, esta técnica es una forma de trabajar de manera directa, pero en ocasiones no es sencillo porque no es un simple cuestionario (Sánchez et al., 2020).

3.6.2. ENCUESTA

La encuesta se aplicó a 90 servidores del área administrativa con el fin de obtener información referente a las habilidades blandas y el desempeño laboral logrando así determinar la eficiencia y eficacia de cada uno de ellos en sus puestos de trabajo, está también permitió detectar las situaciones que afecten a la institución para de esa manera proponer un plan de mejora. Según Arias (2021) una encuesta es una técnica que se realiza por medio de un cuestionario de preguntas que está dirigido a la sociedad y brinda información acerca de sus percepciones puede tener resultados cualitativos o cuantitativos esto dependerá del investigador.

3.7. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN

3.7.1. MODELO DE LIKERT

Canto et al., (2020) recalcan que la escala de Likert es una herramienta utilizada para obtener resultados confiables de una manera cuantitativa, el modelo de esta se parece a la campana de Gauss. Este instrumento de investigación permitió que los servidores públicos del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone indiquen de manera específica sus respuestas sobre las preguntas que fueron de opción múltiple con diferentes niveles de medición y puedan contestar con facilidad las cuales generan datos cuantitativos, también permitió conocer el nivel de satisfacción del funcionario y como influyen las habilidades blandas en el desempeño laboral.

3.7.2. MODELO SERVQUAL

El modelo servqual permitió hacer una comparación de las perspectivas de los usuarios y la apreciación de ellos en un plazo específico, con base a eso se pudo determinar las semejanzas y diferencias para poder diagnosticar la calidad de servicio en la entidad (Bustamante et al., 2019). Este modelo permitirá analizar la medición de la calidad de los servidores mediante una encuesta la cual permitirá tener resultados cuantitativos, es esencial mantener el anonimato de los participantes para evitar un problema para ellos, con base a los datos obtenidos se podrá dar una estrategia para que puedan satisfacer las necesidades del ciudadano.

3.7.3. HOJA DE CÁLCULO DE EXCEL

Romero et al. (2021) indican que Microsoft Excel es un programa de hoja de cálculo la cual incluye herramientas de dibujo, tablas y soporte para la programación de macros compatibles con los sistemas operativos se ha convertido en una aplicación de mucha utilidad en las organizaciones. Este método permitió realizar la tabulación

de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los servidores del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova, donde se pudo observar gráficamente los resultados y analizar de una manera detallada la información obtenida para proponer mejoras en el fortalecimiento de las habilidades blandas.

3.7.4. MATRIZ 5W + 1H

La matriz de planificación 5W+1H se empleó en el planteamiento de una mejora que contribuyó a incrementar la eficiencia y eficacia a el personal en el desarrollo de las habilidades blandas y su desempeño laboral dentro del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone, estableciendo de forma clara y concreta los trabajos que se deben realizar, los recursos necesarios y los indicadores de medición. Isaza (2018) establece que esta matriz se conoce como una técnica de análisis que permite dar respuesta a una serie de elementos que condicionan el desarrollo de un objetivo, puesto que se apoya en la identificación de factores que determinan el problema a solucionar, y se caracteriza por disponer de una estructura fácil y corta de elaborar.

3.8. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Taffur y Mero (2022) mencionan que los tipos de investigación son herramientas que ayudan al investigador a descubrir, buscar, estudiar los sucesos o fenómenos que se requieren analizar, existen distintas formas y técnicas que se pueden utilizar para obtener datos e información importante para llevar a cabo el estudio. Se ejecutaron los tipos de investigación mismos que ayudaron a obtener los resultados que apoyan en el plan de mejora.

3.8.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

La investigación bibliográfica se consideró con el fin de obtener referencias destacadas y un buen argumento teórico en la búsqueda de información a través de las distintas plataformas como revistas científicas, artículos, libros, entre otras mismas que van vinculados con las habilidades blandas y el desempeño laboral. Según Blanco et al., (2019) anteriormente la investigación bibliográfica para el investigador era horas de recopilación de documentos para obtener información que necesitaban por medio de bibliotecas presenciales y centros de estudio, pero hoy en día la tecnología ha evolucionado proporcionando bibliotecas virtuales para facilitar los datos.

3.8.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Villacres y Zambrano (2020) indican que la investigación de campo se trata de recopilar información directa por medio de encuestas, entrevistas o del suceso sin manipular el resultado, es decir que el investigador consigue datos, pero no cambia lo recopilado. La investigación se realizó en el área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone, por ser en tiempo y espacio el lugar donde se desarrolló la para identificar el problema de la institución con el uso de las herramientas y técnicas de recopilación de datos reales y prácticos.

3.8.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Se consideró para generar un análisis detallado de las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores que se desempeñan dentro del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone, lo cual permitió adquirir conocimientos e información importante por medio del estudio. La investigación descriptiva es un tipo de investigación cuantitativa que muestra una sola variable de estudio que es la de interés debido a que es unidimensional por eso es necesario considerar los factores que se hallan en su entorno (Ochoa y Yunkor, 2020).

3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Durante la investigación se establecieron tres fases donde cada una de ellas pertenece a un objetivo específico y múltiples actividades para la obtención de resultados teóricos y estadísticos de una manera oportuna las cuales favorecieron al cumplimiento efectivo de la investigación.

3.9.1. FASE 1

ESTABLECER EL ESTADO DEL ARTE SOBRE LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE.

- Revisión bibliográfica sobre habilidades blandas y desempeño laboral.
- Análisis de la base legal y normativa.

En la primera fase, se realizará una búsqueda de información bibliográfica, misma que conlleva a indagar las bases legales, lineamientos y normativas institucionales vinculadas con la variable de estudio. Esta búsqueda parte de la Constitución de la República del Ecuador misma que establece que el desempeño laboral es un deber y un derecho personal. Dentro de la Ley Orgánica de Servidores Públicos se conocen los deberes, derechos y obligaciones que deben de tener los funcionarios dentro de las instituciones, este se llevará a cabo a través de un cuadro comparativo y de análisis de acuerdo con las bases legales y normativas que se manejan dentro del área.

3.9.2. FASE 2

DETERMINAR LA INFLUENCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE.

- Elaboración de los instrumentos de campo que permitan recopilar información.
- Aplicación de la entrevista y encuesta apoyados por la técnica Servqual y escala de Likert al personal del área administrativa del Hospital DR. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone.
- Tabulación y análisis de los datos obtenidos.
- Presentación de los resultados.

Dentro de la segunda fase se realizó una elaboración de instrumentos de campo mismo que permitirán recopilar información o datos, esta se establecerá realizando un cuestionario que permita establecer preguntas para la entrevista y encuestas dentro de la investigación. Luego de definir el primer punto se realizarán las encuestas a los servidores públicos del área administrativa y entrevistas a la directora del área departamental. Finalmente se procederá a la tabulación de los resultados obtenidos dentro de la institución y se elaboró un análisis de la información correspondiente.

3.9.3. FASE 3

PROPONER MEJORAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS HABILIDADES BLANDAS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE.

- Diseño de las estrategias de mejora mediante la matriz de planificación 5W+1H.

- Solicitud de certificación de permiso para socialización.
- Socialización de las propuestas con el personal del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova.

Finalmente, una vez ya obtenidos los resultados dentro de la fase 2, se realizó un diseño de estrategias mediante una matriz de planificación de habilidades blandas al personal del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone para el mejoramiento del desempeño laboral como una herramienta institucional. Dichas mejoras se realizaron mediante la matriz de planificación 5W+1H la cual se utilizó para analizar las causas y efectos detectados que generan desestabilidad en la entidad y de esta manera poder sociabilizar e incrementar propuestas de mejora con los involucrados y satisfacer sus necesidades.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo demuestra los resultados obtenidos de la investigación habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone, ubicado en la Av. Amazonas y Manuel de Jesús Álvarez del cantón Chone, provincia de Manabí – Ecuador. Se recolectaron datos científicos y teóricos que respaldan el desarrollo de la indagación, luego se determinó el estado actual de las habilidades blandas y el desempeño laboral que tienen los servidores públicos y, por último, de acuerdo con los resultados obtenidos por medio de los instrumentos de campo se procedió a proponer un plan de mejora con las estrategias que contribuyan a mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone.

4.1. ESTABLECER EL ESTADO DEL ARTE SOBRE LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE.

Para el correcto cumplimiento de esta fase se recolectaron datos científicos y teóricos referente a toda instancia que intervenga en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone, cuya actividad permitió obtener información fundamental para la investigación. Se realizó un cuadro comparativo y análisis de las bases legales de habilidades blandas y desempeño laboral.

4.1.1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE LA BASE LEGAL DE LAS HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL.

En esta actividad es necesario profundizar la variable desempeño laboral relacionada con la base legal y normativa, misma que establece la correlación que existe la ley macro con otras leyes, normativas, resoluciones y acuerdos.

Tabla 4.1. Cuadro comparativo

Constitución de la República (2008)	Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)	Código de Trabajo	Otras leyes, normativas, resoluciones y acuerdos
<p>Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.</p>	<p>Art. 77.- De la planificación de la evaluación. - El Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito. Planificación y administración que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales correspondientes. Las evaluaciones a las y los servidores públicos se realizarán una vez al año, a excepción de las y los servidores que hubieren obtenido la calificación de regular quienes serán evaluados nuevamente conforme lo indicado en el Artículo 80 de esta ley.</p>		<p>Ley Orgánica de Salud, Art. 206.- La autoridad sanitaria nacional establecerá planes de capacitación y evaluación permanente de los profesionales y recursos humanos en salud e implementará promociones e incentivos.</p>

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 82.- La carrera del servicio público. - Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a motivar el ingreso y la promoción de las personas para desarrollarse profesionalmente dentro de una secuencia de puestos que pueden ser ejercidos en su trayectoria laboral, sobre la base del sistema de méritos. La carrera del servicio público garantizará la estabilidad, ascenso y promoción de sus servidoras y servidores de conformidad con sus aptitudes, conocimientos, capacidades, competencias, experiencia, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y requerimientos institucionales, sin discriminación a las personas con discapacidad mediante procesos de evaluación e incentivos económicos, para cumplir con el rol social de atender con eficiencia y oportunidad las necesidades sociales para el desarrollo del Buen Vivir como responsabilidad del Estado.

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

Art. 4.- Servidoras y servidores públicos. - Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Art. 31.- Trabajo de grupo. - Si el empleador diere trabajo en común a un grupo de trabajadores conservará, respecto de cada uno de ellos, sus derechos y deberes de empleador. Si el empleador designará un jefe para el grupo, los trabajadores estarán sometidos a las órdenes de tal jefe para los efectos de la seguridad y eficacia del trabajo; pero éste no será representante de los trabajadores sino con el consentimiento de ellos. Si se fijare una remuneración única para el grupo, los individuos tendrán derecho a sus remuneraciones según lo pactado, a falta de convenio especial, según su participación en el trabajo. Si un individuo se separare del grupo antes de la terminación del trabajo, tendrá derecho a la parte proporcional de la remuneración que le corresponda en la obra realizada.

Ley Orgánica de Salud, Art. 117.- La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establecerá las normas de salud y seguridad en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores.

Acuerdo de la secretaría de la gestión de riesgos No. SGR- 014- 2016, Art. 5.- Los servidores públicos, deberán observar las siguientes dimensiones comportamentales de: excelencia, innovación, ética y conocimiento como filosofía de gestión para el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de su desempeño profesional, a fin de fomentar una cultura organizativa institucional saludable y resiliente. Excelencia: Oportunidad de servicio, orientación al servicio, gestión administrativa, gestión de recursos y liderazgo. Innovación: Creatividad, proactividad y efectividad. Ética: Responsabilidad, respeto e integridad. Conocimiento: Relacionamiento, aprendizaje y adaptación al cambio.

Art. 228.- El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora

Art. 2.- Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

Art. 222.- Justificación de la capacidad para contratar. - Los representantes de los trabajadores justificarán su capacidad para celebrar el contrato colectivo por medio de los respectivos estatutos y por nombramiento legalmente conferido. Los empleadores justificarán su representación conforme al derecho común.

Fuente. Constitución de la República del Ecuador (2008); Ley Orgánica del Servidor Público (2018); Código del Trabajo (2012); Ley Orgánica de Salud, (2006); Acuerdo de la secretaría de la gestión de riesgos No. SGR- 014- 2016.

4.1.2. ANÁLISIS DE LA BASE LEGAL Y NORMATIVA.

En lo que respecta a la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), Código de trabajo, Norma Técnica de Subsistema de Formación y Capacitación, acuerdo de la Secretaría de Gestión de Riesgos No.SGR-014-2016 y acuerdo de la Secretaría de Gestión de Riesgos No.SGR-014-2016 no se especifica información acerca de la variable de estudio habilidades blandas, mientras que referente a la variable desempeño laboral es abordada por diversas normativas.

La Constitución de la República del Ecuador establece una serie de disposiciones específicas en relación con los servidores públicos entre los principios fundamentales la Constitución enfatiza la transparencia, la rendición de cuentas y la responsabilidad en el ejercicio de las funciones públicas en donde el Estado es el encargado de impulsar las capacitaciones continuas de los servidores ayudando en su formación lo cual incide en la obtención de conocimiento y habilidades que logren un óptimo desempeño laboral. Por otro lado, dentro de esta se establecen los derechos de una vida digna y salarios acorde a sus funciones.

La Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP (2010) establece un marco legal para los servidores públicos misma que abarca aspectos como el ingreso basado en méritos, la estabilidad laboral, la remuneración justa, derechos y deberes, el régimen disciplinario, la evaluación del desempeño, entre otros aspectos, esta ley tiene como objetivo garantizar la estabilidad, ascenso y promoción de sus servidores, teniendo en cuenta sus aptitudes, conocimientos y capacidades en el desempeño de sus funciones. Además, se destaca la importancia de no discriminar a las personas con discapacidad en estos procesos, y se menciona la utilización de evaluaciones e incentivos económicos para los servidores públicos.

El Código de trabajo es la ley principal que regula las relaciones laborales y derechos de los trabajadores en el país en donde se establecen normas y disposiciones que rigen en el empleo, las condiciones laborales, los contratos de trabajo, los derechos y obligaciones tanto de los empleadores como de los trabajadores. Las leyes laborales son fundamentales para los servidores públicos dado que estas protegen sus derechos y abordan cuestiones que van vinculadas con el salario mínimo, la jornada laboral, las vacaciones, la seguridad en el trabajo y otros aspectos relacionados con el empleo.

La ley orgánica de salud establece que los servidores públicos tienen derecho a la atención médica y a la seguridad social mismo que debe de ser proporcionada por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) o el Sistema Nacional de Salud (SNS) misma que promueve la prevención de enfermedades y la promoción de salud en el ámbito laboral. La normativa también regula aspectos relacionados con la licencia por enfermedad y establece que los servidores públicos deben de someterse a exámenes médicos periódicos.

El acuerdo de la Secretaría de Gestión de Riesgos No.SGR-014-2016 establece que las entidades y regímenes especiales deben de diseñar y aplicar su propia metodología para medición del desempeño laboral en las instituciones mismas que establecen que cada entidad tiene la responsabilidad de desarrollar un enfoque específico para evaluar el ambiente de trabajo dentro de su organización. Esta medida reconoce que cada institución puede tener características y necesidades particulares o diferentes, por lo que es importante adaptar la metodología de medición conforme al desempeño laboral.

Al diseñar sus propias metodologías, las instituciones públicas pueden considerar factores como la cultura organizacional, las políticas internas, las dinámicas de equipo y las necesidades de sus empleados. La medición del desempeño laboral

es fundamental para comprender la satisfacción, el compromiso y el bienestar de los empleados, así como para identificar áreas de mejora en la gestión del talento humano.

En lo que compete al Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone se evidencia que no existe ninguna normativa que apoye o ampare a las habilidades blandas, a su vez dentro de la institución no se establece una normativa propia dado que solo se rige a las leyes que establece el gobierno tanto en la Constitución, LOSEP, Código de trabajo y otras leyes y normativas ya establecidas para los servidores y servidoras públicos al seguir cada una de ellas la institución garantiza al personal estar protegidos por los derechos laborales y brindarles las condiciones adecuadas para cumplir con sus actividades de trabajo para que de esa manera exista un entorno armonioso.

4.2. DETERMINAR LA INFLUENCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE.

El cumplimiento de esta fase se realizó a través de la aplicación de los instrumentos de campo (entrevista y encuesta) a los servidores del área administrativa de Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone donde se recopilaron datos válidos y precisos que le dieron validez a la investigación, finalmente posterior a esto se presentaron los resultados obtenidos mismos que fueron analizados de manera clara para identificar las falencias y problemas que existe en el desarrollo de las habilidades blandas en el desempeño laboral.

4.2.1. APLICACIÓN DE ENTREVISTA A LA DIRECTORA DEL HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE PARA DIAGNOSTICAR LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

Para la realización de esta actividad se realizó un cuestionario de preguntas técnicamente estructuras misma que fue aplicada a la directora del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone, quien dio a conocer un poco más a profundidad el manejo de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los servidores del área administrativa. De acuerdo con los resultados obtenidos de la entrevista se logró evidenciar que los servidores del área no cuentan con habilidades completamente desarrolladas dado que no tienen una buena comunicación para la toma de decisiones en equipo.

La directora manifestó que las habilidades blandas son capacidades interpersonales que desarrolla la persona con el pasar de los años, estas van vinculadas con el trabajo en equipo, la adaptabilidad, pensamiento creativo, flexibilidad, ética en el trabajo, positivismo, entre otras en cada uno de los trabajadores dentro del ámbito laboral. Por otro lado, mencionó que es importante que al momento de contratar personal a este se le realice una evaluación para determinar el tipo de habilidades que posee y de esa manera valorar la eficiencia y eficacia que tendrá para desenvolverse en un nuevo puesto de trabajo.

Por otro lado, señaló que existe un alto grado de adaptabilidad dado que los funcionarios se adaptan de manera rápida a los cambios presentados dentro de la institución. De la misma manera indicó que al momento de tomar decisiones tienen dificultades dado que en varias ocasiones los trabajadores no aceptan o exponen sus ideas lo que genera se cree una problemática al momento de tomar decisiones que satisfagan las necesidades tanto de ellos como de la institución para la resolución de conflictos. Ella a su vez es la máxima autoridad y la encargada de

tomar las decisiones que se dan dentro del área administrativa en todo lo que le compete al desarrollo y el manejo de este.

Generalmente se considera que el funcionario tienda a adaptarse al trabajo por lo que en la gran mayoría de estos reacciona de buena manera ante los ideales de los demás o conflictos que se generen dentro de la institución. Entre las habilidades más relevantes ella considera que el funcionario público debe aprender a trabajar en equipo, ser empático y tener una buena comunicación en el ámbito laboral para el desarrollo de sus funciones.

Dentro de la toma de decisiones los ideales de todos los funcionarios no son tomados en cuenta, dado que cada subárea tiene un jefe jerárquico y es este el encargado de tomar las decisiones dentro de esta misma, estas decisiones deben de ser captadas, respetada y aplicadas por el resto del personal para mejor eficiencia de en ámbito laboral en cada una de sus funciones.

Haciendo referencia a la pregunta de que si considera que el ambiente de trabajo dentro de la organización es el adecuado para el desempeño de sus servidores se manifestó que este no es tan apropiado dado que no todos los departamentos cuentan con baño y los materiales adecuados para para desempeñar sus funciones, sin embargo, indica que la institución es nueva por la cual posee una buena climatización y excelentes espacios con iluminación.

Por otro lado, recalcó que las habilidades blandas son importantes en el hospital debido a que mejoran el rendimiento laboral y el desarrollo de sus funciones lo cual permite que el personal interactúe de forma efectiva con las demás personas, resuelvan conflictos y se adapten a los diferentes cambios que se realizan en la institución, esta cualidad también ayuda a tener una mejor productividad en el

ámbito laboral mediante la comunicación, responsabilidad, adaptabilidad y trabajo en equipo. También indicó que las habilidades blandas también influyen en el desempeño de los servidores de manera positiva permitiendo que trabajen de una forma independiente y en equipos para así lograr mejores resultados.

Del mismo modo mencionó que la institución realiza el sistema de evaluación para medir el desempeño laboral misma que está a cargo de cada área y se lo aplica de una manera distinta es decir unos lo hacen cada mes y otros de forma trimestral hasta consolidar sus objetivos, metas, logros y habilidades, de esta manera se pueden fortalecer las debilidades mediante capacitaciones y la redistribución de tareas para así lograr una mejora de calidad dentro del área de trabajo.

El desempeño de los funcionarios es supervisado diariamente por el líder de cada área de trabajo el cual verifica si se cumple con las responsabilidades que se le asignan a cada uno por medio de reportes, informes, procesos actualizados, recopilación de datos y otras actividades conllevan a una supervisión continua para el funcionamiento eficiente dentro de la institución.

Finalmente indica que para tomar una decisión ante un conflicto los servidores primero lo deben de manejar internamente dentro de cada área de trabajo para determinar desde el punto de vista interno de dónde surge el problema y así de esta manera poder resolverlo de forma eficiente y en el menor tiempo posible, dado que la situación no pueda solucionarse esta pasa de manera inmediata a instancias superiores.

4.2.2. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE.

Para realizar esta actividad se elaboró un cuestionario de preguntas que ayudaron en la recolección de datos mediante valoraciones del método Servqual en la que se determinan 10 dimensiones mismas que son la comunicación efectiva, adaptabilidad, resolución de conflictos, responsabilidad, toma de decisiones, productividad laboral, eficiencia laboral, iniciativa, trabajo en equipo y satisfacción laboral, está encuesta fue dirigida a los servidores públicos del área administrativa para de esta manera conocer si ellos desempeñan las habilidades blandas dentro de su entorno laboral en la institución.

VARIABLE INDEPENDIENTE: HABILIDADES BLANDAS

DIMENSIÓN 1. COMUNICACIÓN EFECTIVA

Tabla 4.2. Comunicación efectiva

FRECUENCIA	¿Cuándo desea comunicar una idea tiene facilidad de expresión?		¿Adapta el lenguaje y estilo de comunicación a la persona a la que se lo dirige?		¿Son comunicados los cambios efectuados en su área de trabajo?	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	24	35%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	13	19%
Neutral	10	15%	34	50%	23	34%
De acuerdo	18	26%	24	35%	8	12%
Totalmente de acuerdo	40	59%	10	15%	0	0%
Total	68	100%	68	100%	68	100%

Fuente. Datos proporcionados por el personal del área administrativa del hospital Dr. Napoleón Dávila del cantón Chone

En la dimensión comunicación efectiva, se identificó el grado de facilidad de expresión que tienen los servidores de esta área al momento de comunicar una idea con los demás, de acuerdo, con los datos obtenidos en la encuesta el 85% (de

acuerdo y totalmente de acuerdo) de los encuestados tiene facilidad al expresar libremente sus ideas con su equipo de trabajo, mientras que, un 15% prefiere mantenerse neutral con respecto a la interrogante dado que consideran que la comunicación efectiva es primordial dentro de cualquier ámbito de trabajo pero en ocasiones se les dificulta poder expresarse con los demás .

El 50% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los servidores públicos adapta su lenguaje y estilo de comunicación a la persona con la que se desean comunicar al momento de expresar un mensaje o información, sin embargo, el otro 50% manifiesto estar de forma neutral dado que para ellos es un poco complejo comunicarse con los demás.

El 54% (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) de los encuestados expreso que dentro de la institución los cambios no son comunicados de manera inmediata lo que genera una problemática para el desarrollo eficiente de los trabajadores en la institución, a diferencia del 34% que prefiere mantenerse neutral con respecto la pregunta, mientras que el 12% (totalmente de acuerdo) de los servidores manifestó que si son comunicados los cambios efectuados dentro de su lugar de trabajo.

La comunicación efectiva es una de las habilidades con mayor relevancia dentro de las organizaciones dado que está influye de manera significativa en el desempeño de cualquier servidor al momento de comunicarse con los demás, a su vez se vincula de manera directa con el lenguaje corporal dado que se debe de tener en cuenta que al momento de comunicar una idea, mensaje o información no solo es lo que se habla sino también de qué forma se dice. Quaranta (2019) menciona la comunicación efectiva es el proceso mediante el cual se le otorga sentido a la realidad desde la etapa en la cual los mensajes son emitidos y recibidos hasta el punto de ser comprendidos e interpretados, se debe tener en cuenta que no es

suficiente la interacción verbal dado que la comunicación no solo se trata de transmitir información, sino que a su vez busca expresar ideas y opiniones.

DIMENSIÓN 2. ADAPTABILIDAD

Tabla 4.3. Adaptabilidad

FRECUENCIA	¿Adopta continuamente nuevas y mejores formas de llevar a cabo estrategias para realizar las actividades en el área de trabajo?		¿Maneja adecuadamente las demandas y reorganiza las prioridades?		¿Adopta nuevas perspectivas y asumen riesgos en su planificación?	
	0	0%	0	0%	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Neutral	9	13%	16	24%	20	29%
De acuerdo	44	65%	37	54%	32	47%
Totalmente de acuerdo	15	22%	15	22%	16	24%
Total	68	100%	68	100%	68	100%

Fuente. Datos proporcionados por el personal del área administrativa del hospital Dr. Napoleón Dávila del cantón Chone

En la dimensión de adaptabilidad se identificó que el 87% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los encuestados manifestó que adoptan continuamente nuevas y mejores formas de llevar a cabo estrategias para realizar las actividades en el trabajo dado que de esta manera se genera un ambiente trabajo eficiente y eficaz, mientras que, el 13% de los encuestados se mantuvo de manera neutral al adoptar continuamente nuevas y mejores estrategias para realizar las actividades en el área de trabajo.

El 76% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los servidores indica que manejan adecuadamente las demandas y reorganizan las prioridades que se dan dentro de sus áreas de trabajo tanto en los procesos y actividades, mientras que, el 24% se mantuvo de forma neutral ante esta interrogante dado que en ocasiones no se

manejan bien las demandas y a su vez no pueden reorganizar las prioridades lo que genera una deficiencia en las diferentes áreas de trabajo.

El 71% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los encuestados expresó que dentro de su espacio de trabajo adoptan nuevas perspectivas y asumen riesgos en la planificación de sus actividades dado que de esta manera se desarrollan procesos y posibles cambios, mientras que, el 29% se mantuvo de manera neutral debido a que en ocasiones los riesgos que se toman no ayudan a satisfacer las necesidades de la institución.

La adaptabilidad dentro de las organizaciones es fundamental dado que los servidores deben de desarrollar dicha habilidad para adaptarse a nuevos cambios que se puedan dar de manera abrupta de un momento a otro. La adaptabilidad es la capacidad que desarrollan las personas para adaptarse al cambio, la innovación y el aprendizaje creando así que dentro del entorno laboral los trabajadores aumenten la competitividad y posibilidades de obtener cambios dentro de las organizaciones sin postergar su trabajo y ser cada vez más productivos, este exige a la persona comprender la realidad, adaptar la mentalidad y adaptar nuevas formas de trabajo. (Foronda, 2018)

DIMENSIÓN 3. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Tabla 4.4. Resolución de conflictos

FRECUENCIA	¿Ante un problema, sabe distinguir la información relevante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en una solución?		¿Examina a profundidad las causas de una complicación, más allá de lo evidente?		¿Toma en cuenta los criterios de los demás compañeros a la hora de elegir alternativas para la resolución de conflictos?	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	4	6%	3	4%	8	12%
Neutral	11	16%	13	19%	10	15%
De acuerdo	27	40%	33	49%	26	38%
Totalmente de acuerdo	26	38%	19	28%	24	35%
Total	68	100%	68	100%	68	100%

Fuente. Datos proporcionados por el personal del área administrativa del hospital Dr. Napoleón Dávila del cantón Chone

En la dimensión resolución de conflictos se identificó que el 78% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los encuestados sabe distinguir la información relevante e invertir tiempo y esfuerzo para dar solución ante un problema, mientras que, un 16% se mantuvo neutral con respecto a la interrogante, por otro lado, el 6% (en desacuerdo) expresó que no saben diferenciar la información relevante y a su vez no están dispuestos a invertir tiempo y esfuerzo para buscar la solución a un conflicto.

El 77% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los servidores examina a profundidad las causas de una complicación y no solo se quedan con lo evidente, por otro lado, el 19% se mantuvo de manera neutral con respecto a la interrogante, mientras que, y finalmente el 4% (en desacuerdo) no revisa a profundidad las causas de las problemáticas dado que solo se quedan con lo evidente.

El 73% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los encuestados manifestó que toman en cuenta los criterios de los demás a la hora de elegir alternativas para la resolución de conflictos, por otro lado, el 15% se mantiene neutral ante la

interrogante y el 12% (en desacuerdo) expresa que ellos no toman en cuenta los criterios de los demás en cuanto a una resolución de conflictos.

La resolución de conflictos en las organizaciones busca abordar y manejar de manera correcta las disputas, desacuerdos o problemas que se presentan dentro de la misma con la finalidad de resolver las diferencias y construir un ambiente de trabajo eficaz y eficiente para todos los trabajadores. Para el Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo (2013) la resolución de conflictos en la actualidad mejora el desempeño de los trabajadores a través de una mayor dependencia en los acuerdos, esta habilidad busca mejorar el fortalecimiento de las organizaciones y a su vez revitaliza los conflictos que se generan dentro de la misma.

DIMENSIÓN 4. RESPONSABILIDAD

Tabla 4.5. Responsabilidad

FRECUENCIA	¿Asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejoras?		¿Cumple con la responsabilidad de entregar resultados de principio a fin?		¿Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo?	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Neutral	4	6%	3	4%	7	10%
De acuerdo	32	47%	25	37%	36	53%
Totalmente de acuerdo	32	47%	40	59%	25	37%
Total	68	100%	68	100%	68	100%

Fuente. Datos proporcionados por el personal del área administrativa del hospital Dr. Napoleón Dávila del cantón Chone

En la dimensión de responsabilidad se identificó que el 94% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los encuestados asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones demostrando compromiso y deseo de mejoras, mientras que el 6% se mantuvo neutral con respecto a la interrogante dado que en ocasiones temen a las consecuencias que se puedan generar en sus puestos de trabajo.

El 96% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) expreso que cumplen con las responsabilidades al entregar resultados de principio a fin en el tiempo establecido, sin embargo, un 4% se mantuvo de manera neutral con respecto a la interrogante puesto que en ocasiones no cumplen con la entrega de los procesos o actividades de inicio a fin en el tiempo establecido.

El 90% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los servidores manifestó que reaccionan de manera eficiente y de forma calmada ante dificultades o situaciones conflictivas que se dan dentro del trabajo, mientras que un 10% se mantuvo neutral con respecto a las interrogantes dado que en algunas situaciones se alteran y no reaccionan de manera eficiente ante los conflictos presentados.

La responsabilidad se refiere a la obligación que tiene la institución y cada uno de sus trabajadores para actuar de manera ética y cumplir con la leyes y normativas establecidas en ella. La responsabilidad organizacional es idónea para la toma de decisiones organizacionales dado que esta habilidad es utilizada con un enfoque humanista, esta responsabilidad organizacional toma en cuenta todos los ideales de los trabajadores en cuanto a sus deberes en la realización de trabajo para una mejor toma de decisiones (Palacio, 2019).

DIMENSIÓN 5. TOMA DE DECISIONES

Tabla 4.6. Toma de decisiones

FRECUENCIA	¿Considera usted que se toman mejores decisiones cuando existe la satisfacción laboral?		¿Las decisiones que se toman resuelven las dificultades laborales?		¿Considera usted que su opinión es tomada en cuenta para la toma de decisiones?	
Totalmente en desacuerdo	2	3%	0	0%	37	54%
En desacuerdo	7	10%	9	13%	6	9%
Neutral	10	15%	13	19%	9	13%
De acuerdo	21	31%	30	44%	12	18%
Totalmente de acuerdo	28	41%	16	24%	4	6%
Total	68	100%	68	100%	68	100%

Fuente. Datos proporcionados por el personal del área administrativa del hospital Dr. Napoleón Dávila del cantón Chone

En la dimensión de toma de decisiones se identificó que el 72% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los encuestados expreso que las decisiones que se toman con mejores resultados son las que se toman en equipo dado que de esta forma se toma en cuenta la opinión de todos, por otro lado, el 15% se mantuvo neutral con relación a esta interrogante, mientras que, el 13% (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) considera que tomar decisiones en equipo no da los mejores resultados.

El 68% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los encuestados considera que las decisiones que se toman si resuelven las dificultades laborales, por otro lado, el 19% se mantuvo neutral con relación a la interrogante, mientras que, el 13% (en desacuerdo) considera que las decisiones que se toman no resuelven las dificultades laborales.

El 63% (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) de los servidores manifestó que sus opiniones no son tomadas en cuenta para la toma de decisiones que dan dentro de la institución, mientras que, un 13% se expresó de forma neutral con respecto a la interrogante, por otro lado, un 24% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los encuestados declaró que, si se les toma en cuenta la opinión en sus áreas de trabajo.

La toma de decisiones es la habilidad que desarrollan las personas para elegir entre una o varias opciones, esta se considera crucial tanto en las organizaciones como en los trabajadores dado que esta evalúa las opciones que se establecen en ciertos criterios y resuelve conflictos buscando la opción correcta. La toma de decisiones es el proceso mediante el cual las organizaciones desarrollan sus actividades en conjunto con los ideales y opiniones de sus trabajadores para cumplir con los objetivos que se plantean y lograr sus metas propuestas como organización (Landazury et al., 2018).

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN 1. PRODUCTIVIDAD LABORAL

Tabla 4.7. Productividad laboral

FRECUENCIA	¿Considera que su desempeño laboral y aporte al proceso productivo es el esperado por la institución?		¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?		¿La institución realiza seguimiento y control al cumplimiento de las tareas?	
Totalmente en desacuerdo	1	1%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	1	1%	0	0%	0	0%
Neutral	8	12%	7	10%	12	18%
De acuerdo	33	49%	30	44%	21	31%
Totalmente de acuerdo	25	37%	31	46%	35	51%
Total	68	100%	68	100%	68	100%

Fuente. Datos proporcionados por el personal del área administrativa del hospital Dr. Napoleón Dávila del cantón Chone

En la dimensión de productividad laboral el 86% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los trabajadores indico que su desempeño laboral y su aporte al proceso productivo es el esperado por la institución, sin embargo, un 12% mantuvo estar de manera neutral ante esta interrogante, finalmente el 2% (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) expreso que sus aportaciones en el desempeño laboral no son las esperadas por la entidad.

Por otra parte, el 90% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los servidores considera que su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de entidad, mientras que un 10% se mantuvo de manera neutral ante esta interrogante dado que el rendimiento laboral que realizan en ciertas ocasiones no cumple con las normativas que requiere la institución por eso es importante tener responsabilidad para poder cumplir con las actividades y así generar una productividad laboral eficiente de acuerdo a las políticas establecidas.

El 82% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los encuestados considera que la institución si realiza un seguimiento y control en el cumplimiento de las tareas de cada uno de los servidores, mientras que el 18% se mantuvo neutral demostrando

cierta inquietud con respecto a que si la institución cumple con llevar a cabo las inspecciones debidas en las áreas acorde a las funciones correspondientes.

Ramírez et al., (2022) recalcan que la productividad debe de ser medida considerando el uso eficiente de los recursos con la finalidad de tener un proceso de mejora continua en el desempeño laboral por lo cual es necesario tener una estrategia y compartida con el personal. Para tener una buena productividad en las organizaciones se consideran necesarias las habilidades blandas como el trabajo en equipo, la comunicación, responsabilidad, entre otras y de esa manera lograr las metas planteadas lo más rápido posible y con el menor costo para llevar al éxito la empresa.

DIMENSIÓN 2. EFICIENCIA LABORAL

Tabla 4.8. Eficiencia laboral

FRECUENCIA	¿Su función laboral está acorde a sus competencias profesionales?		¿Se dispone de recursos necesarios para alcanzar las metas de área?		¿El recurso humano cumple con el perfil profesional que requiere el área?	
Totalmente en desacuerdo	1	1%	3	4%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	6	9%	2	3%
Neutral	6	9%	12	18%	4	6%
De acuerdo	23	34%	19	28%	30	44%
Totalmente de acuerdo	38	56%	28	41%	32	47%
Total	68	100%	68	100%	68	100%

Fuente. Datos proporcionados por el personal del área administrativa del hospital Dr. Napoleón Dávila del cantón Chone

En la dimensión de la eficiencia laboral el 90% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los servidores considera que las funciones que desempeñan están acorde a sus competencias profesionales, mientras que un 9% prefiere mantenerse de manera

neutral con respecto a la interrogante, por otro lado, el 1% indicó que las actividades que realizan no están acorde a sus conocimientos y capacidades para poder cumplir con sus responsabilidades que se le asignan de una manera eficiente.

El 69% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los encuestados considera que la institución dispone de los recursos necesarios para alcanzar las metas de cada área a la que pertenecen, por otro lado, el 18% se mantuvo neutral con respecto a la interrogante, mientras que el 13% (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) manifestó que el hospital en ciertas ocasiones no cuenta con las herramientas suficientes para lograr los objetivos planteados.

El 91% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) considera que su recurso humano si cumple con el perfil profesional que requiere cada área de trabajo, sin embargo, el 6% se mantuvo de forma neutral demostrando que en ciertas ocasiones el personal no cumple con la experiencia requerida en el cargo, mientras que un 3% indicó que no todos cuentan con los conocimientos y logros para estar en la función que ejercen en la institución.

Carranza y Cedeño (2023) recalcan que la eficiencia es utilizar el uso adecuado de los recursos de la organización es decir que la planificación se desempeñe adecuadamente con las herramientas y el tiempo determinado para lograr un mejor trabajo lo cual es necesario medir continuamente para diseñar mejores estrategias. La eficiencia es que las organizaciones, empresas e instituciones alcancen sus objetivos y mantengan altos estándares de calidad utilizando menos recursos y tiempo cumpliendo con la satisfacción de los usuarios es decir que los trabajadores cumplan con sus actividades laborales de una manera inteligente sin tener que trabajar horas extras.

DIMENSIÓN 3. INICIATIVA

Tabla 4.9. Iniciativa

FRECUENCIA	¿Propone ideas en reuniones de trabajo?		¿El esfuerzo que realizan los colaboradores es reconocido por sus superiores?		¿Su jefe cuenta con capacidad para proveer soluciones novedosas, prácticas, precisas y bien fundamentadas?	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	1	1%	2	3%
En desacuerdo	2	3%	2	3%	2	3%
Neutral	6	9%	6	9%	8	12%
De acuerdo	23	34%	19	28%	22	32%
Totalmente de acuerdo	37	54%	40	59%	34	50%
Total	68	100%	68	100%	68	100%

Fuente. Datos proporcionados por el personal del área administrativa del hospital Dr. Napoleón Dávila del cantón Chone

En la dimensión de la iniciativa el 88% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) propone ideas en las reuniones de trabajo debido a que contribuyen en la mejora continua y en la resolución de conflicto, sin embargo un 9% se mantuvo neutral debido que en ocasiones no opinan en las juntas que realiza la institución porque no están en confianza y por temor a que sus propuestas no sean tomadas en cuenta, por otra parte el 3% está en desacuerdo debido a que sus propuestas han sido rechazadas por los demás servidores.

El 87% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los servidores indicó que el esfuerzo que realizan en las actividades si es reconocido por sus superiores, mientras que un 9% se mantuvo neutral ante esta interrogante, sin embargo, el 4% (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) considera que por parte del jefe del área no reciben un mérito o felicitación con respecto a todo el sacrificio realizan para cumplir con los objetivos planteados.

El 82% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) considera que el jefe de cada área si cuenta con la capacidad para proveer soluciones precisas y fundamentadas acorde a problemas que se suscitan, mientras que el 12% prefirió mantenerse neutral con respecto a la interrogante, por otra parte, el 6% (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) manifiesta que su líder no posee la habilidad para dar soluciones novedosas y prácticas ante un conflicto.

La iniciativa laboral es la capacidad de los trabajadores en proponer ideas y asumir responsabilidades más allá de las tareas asignadas al tener esta habilidad el personal tiene la creatividad y compromiso para mejorar el entorno laboral, productividad y contribuir con el éxito de la empresa. La iniciativa laboral es la que motiva a iniciar proyectos, cambios y dar soluciones por eso es importante que el personal proponga ideas innovadoras o nuevas que se puedan convertir en resoluciones de conflictos para de esa manera alcanzar logros (Herrera, 2022).

DIMENSIÓN 4. TRABAJO EN EQUIPO

Figura 4.10. Trabajo en equipo

FRECUENCIA	¿Cuándo se plantean las metas del área, todos los colaboradores apoyan para alcanzar el objetivo de la mejor manera y en el menor plazo?		¿Se siente identificado con las metas que tiene el equipo de trabajo?		¿Toman en cuenta sus ideas y participa en la formulación de los objetivos?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1%	1	1%	19	28%
En desacuerdo	1	1%	0	0%	33	49%
Neutral	10	15%	6	9%	9	13%
De acuerdo	23	34%	19	28%	2	3%
Totalmente de acuerdo	33	49%	42	62%	5	7%
Total	68	100%	68	100%	68	100%

Fuente. Datos proporcionados por el personal del área administrativa del hospital Dr. Napoleón Dávila del cantón Chone

En la dimensión de trabajo en equipo el 83% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) expresó que todo el personal apoya para alcanzar los objetivos de la mejor manera y en el menor plazo posible, por otra parte, el 15% se mantuvo neutral ante esta interrogante, sin embargo, el 2% (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) de los encuestados indica que no todos participan en el proceso para lograr las metas planificadas en el menor tiempo.

El 90% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los servidores se siente identificado con las metas del área que tiene el equipo de trabajo por el esfuerzo que realizan cada uno para poder cumplir con los objetivos, sin embargo, el 9% se mantuvo de forma neutral con respecto a la interrogante, mientras que el 1% de los encuestados está totalmente en desacuerdo dado que no se identifican con los logros que posee el departamento debido a que no participan en el proceso.

El 77% (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) expresó que sus ideas no son tomadas en cuenta y debido a eso no participan en la formulación de los objetivos en las reuniones que se realizan en la institución, por otro lado, el 13% se mantuvo neutral con respecto a la interrogante, mientras que un 10% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los servidores piensa que sus opiniones si son consideradas en la elaboración de las metas que se plantean.

Ayoví (2019) indica que el trabajo en equipo es la unión de todos los trabajadores en una empresa tomando en cuenta la opinión de cada uno de ellos para lograr la misión y visión teniendo en cuenta la comunicación, colaboración, reconocimiento mutuo y el compañerismo de esa manera se podrá tener resultados eficientes y eficaces. Es importante que en las organizaciones exista el trabajo en equipo porque todos tienen el propósito de cumplir con las metas planificadas y hay una responsabilidad colectiva de esa manera se obtiene un buen rendimiento

organizacional y los problemas se resuelven de una manera más efectiva. (Ayoví, 2019)

DIMENSIÓN 5. SATISFACCIÓN LABORAL

Figura 4.11. Satisfacción laboral

FRECUENCIA	¿Se siente satisfecho del trabajo que realiza en la organización?		¿Siente que existe igualdad y justicia dentro de la institución?		¿Considera usted adecuado el entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo?		¿Se encuentra satisfecho con la asignación y distribución de responsabilidad en la institución?	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	1%	21	31%	13	19%	1	1%
En desacuerdo	2	3%	19	28%	19	28%	4	6%
Neutral	8	12%	16	24%	15	22%	6	9%
De acuerdo	17	25%	9	13%	14	21%	16	24%
Totalmente de acuerdo	40	59%	3	4%	7	10%	41	60%
Total	68	100%	68	100%	68	100%	68	100%

Fuente. Datos proporcionados por el personal del área administrativa del hospital Dr. Napoleón Dávila del cantón Chone

En la dimensión de satisfacción laboral el 84% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) indicó que se sienten satisfechos del trabajo que realizan en la institución, mientras que un 12% se mantuvo neutral demostrando que en ocasiones no están conforme a las funciones que ejercen, por otro lado, el 4% (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) considera no sentirse acorde a las actividades que desempeñan por el motivo de que no tienen un crecimiento profesional en el puesto de trabajo establecido.

El 59% (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) de los servidores considera que no existe igualdad y justicia dentro de la institución para tomar decisiones de acuerdo con el departamento, sin embargo, un 24% prefirió mantenerse neutral con

respecto a la interrogante, por otro lado, el 17% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) indica que todo el personal es tomado en cuenta para realizar cualquier actividad y de esa manera exista una equidad en el área.

El 47% (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) los servidores considera que el entorno físico y el espacio del que disponen en su lugar de trabajo no es el adecuado porque no todos los departamentos cuentan con un baño y con los materiales adecuados para realizar sus actividades, sin embargo, el 22% se mantuvo neutral con respecto a la interrogante, mientras que el 31% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los encuestados indica que el área donde desempeñan sus funciones es ideal porque tienen una buena luminosidad.

El 84% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) considera que se encuentran satisfechos con la asignación y distribución de responsabilidades en la institución, por otra parte, el 9% prefiere mantenerse de manera neutral con respecto a la interrogante, mientras que el 7% (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) de los encuestados indica que en ocasiones no están satisfechos con las actividades divididas de cada uno.

Soledispa et al., (2022) indican que uno de los mayores sueños de las personas es lograr la satisfacción laboral en el trabajo que les guste ya que esta proporciona la motivación, compromiso y productividad del trabajador al momento de realizar sus funciones. Al tener satisfacción laboral no trabajan por obligación sino más bien porque les apasiona lo que hacen y quieren llevar a la empresa a otro nivel de competencia en cambio si los trabajadores tienen una insatisfacción eso afectaría a las áreas provocando una mala productividad.

4.2.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Considerando los elementos evaluados, los resultados muestran que en las variables de habilidades blandas y desempeño laboral se presentaron porcentajes que resultan problemáticas en las dimensiones de comunicación efectiva, toma de decisiones, trabajo en equipo y satisfacción laboral, mismas que se contemplaron para la realización de las acciones que se integran en la matriz 5W+1H para proponer mejoras en cuanto a las falencias encontradas dentro de la institución.

Tabla 4.12. Variables propuestas para el plan de mejora

VARIABLES	PORCENTAJE	ITEMS A FORTALECER
Reglamento	100%	Implementar reglamentos relacionadas con las habilidades blandas y el desempeño laboral
Comunicación efectiva	54%	Incrementar reuniones semanales para comunicar los cambios efectuados en la institución de manera inmediata.
Toma de decisiones	68%	Valorar las opiniones de los servidores en la toma de decisiones para fortalecer el trabajo en equipo.
Trabajo en equipo	77%	Implementar foros que ayuden a tomar en cuenta las ideas y formulación de objetivos de los servidores.
Satisfacción laboral	59%	Fomentar el desarrollo igualitario para todos los servidores de la institución.
	47%	Implementar entornos y espacios que satisfagan las necesidades de los servidores dentro de su área de trabajo.

Fuente: Resultados de la encuesta.

4.3. PROPONER MEJORAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS HABILIDADES BLANDAS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE.

Para el cumplimiento de esta fase, se elaboró un plan de mejora continua, mediante la matriz 5W+1H con la finalidad de reducir las problemáticas en la incidencia de las habilidades blandas y el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone, para finalmente con los resultados obtenidos del plan de mejora realizar una socialización con los involucrados en la investigación.

4.3.1. DISEÑO DE LAS ESTRATEGIAS DE MEJORA MEDIANTE LA MATRIZ DE PLANIFICACIÓN 5W+1H.

El diseño de las estrategias de mejora se llevó a cabo mediante los siguientes puntos que establece la matriz de planificación 5W+1H:

- **WHAT (¿qué se va a hacer?):** Diseñar un plan de acción que permita fortalecer los niveles de las habilidades blandas y el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone.
- **WHY (¿por qué se va a hacer?):** Porque existe una deficiencia de las habilidades blandas y el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone, lo que puede generar un incremento deficiente en el desenvolvimiento de sus actividades.
- **WHERE (¿dónde se llevará a cabo?):** Su ejecución será en el área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone.
- **WHEN (¿cuándo se llevará a cabo?):** Se efectuará a partir del mes de febrero en una duración de alrededor de dos meses.

- **WHO (¿quiénes estarán involucrados?):** La máxima autoridad del hospital, los servidores del área administrativa, los jefes departamentales y las entidades capacitadoras.
- **HOW (¿cómo se llevará a cabo?):** El plan de acción consta de las siguientes actividades que se presentan en la Tabla 4.3.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones tanto públicas como privadas tienen como objetivo responder a las necesidades de la sociedad, es por ello que para lograrlo deben de estar en un ambiente de trabajo que sea armonioso desde su interior hasta lo exterior, reflejándose en la excelente eficiencia que deben tener los servidores de cada área de trabajo dentro de la institución. El presente trabajo se desarrolló centrándose en la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los servidores públicos de Área administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone, donde se realizó la investigación considerando a los 90 servidores públicos mismo que se sometieron a la encuesta y la directora del área, la entrevista, con el objetivo de determinar las dimensiones que tienen deficiencias en la administración de la entidad.

En este contexto se propone la realización de un plan de mejora mediante la matriz 5W+1H misma que se compone de estrategias, actividades, responsables y tiempo de ejecución para contrarrestar las falencias con la planificación prevista que se ejecutarán dentro de la institución con la respectiva aprobación de la máxima autoridad. Considerando estos aspectos, es necesario recalcar que el desempeño laboral es parte clave dentro de cualquier institución, por ende, su mejora repercutirá de forma positiva y adecuada para la gestión en las mismas.

Tabla 4.13. Plan de mejora para el Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone

Institución		Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone				
Acción	1 a 2 años		Objetivo	Analizar las habilidades blandas de los servidores públicos del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone para la determinación de su influencia en el desempeño laboral.		
Factores débiles de las habilidades blandas y el desempeño laboral	¿Qué?	¿Por qué?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Cómo?
Reglamento	Implementar reglamentos relacionados con las habilidades blandas y el desempeño laboral.	No existe reglamento interno que apoye las habilidades blandas y el desempeño laboral dentro de la institución.	Autoridad del hospital y jefes departamentales.	Febrero- Marzo	Área administrativa del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> ● Crear un reglamento interno que fortalezca las habilidades blandas y el desempeño laboral de los servidores públicos. ● Capacitaciones que mejoren el desenvolvimiento del personal en las habilidades y el desempeño laboral.
Comunicación efectiva	Incrementar reuniones semanales para comunicar los cambios efectuados en la institución de manera inmediata.	Insatisfacción por parte de los servidores debido a que los cambios que se efectúan en la institución no se comunican de manera inmediata.	Autoridad del hospital y jefes departamentales.	Febrero- Marzo	Área administrativa del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar al menos una reunión semanal donde se comunique a todo el personal los cambios que se efectúan en la institución. ● Elaborar carteleras que indiquen de manera semanal la información o cambios que se realizan. ● Socializar los cambios de manera inmediata por medio de correos electrónicos.
Toma de decisiones	Valorar las opiniones de los servidores en la toma de decisiones para fortalecer el trabajo en equipo.	Inconformidad de los servidores públicos debido a que su opinión en la toma de decisiones no es considerada por sus superiores.	Autoridad del hospital y jefes departamentales.	Febrero- Marzo	Área administrativa del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> ● Tomar en consideración las opiniones de los servidores en reuniones para una mejor toma de decisiones. ● Mejorar la integración de los servidores para que estos den sus opiniones y estas sean tomadas en cuenta.

Trabajo en equipo	Implementar foros que ayuden a tomar en cuenta las ideas y formulación de objetivos de los servidores.	Falta de aceptación en las ideas propuestas por los servidores para la formulación de los objetivos de la institución.	Autoridad del hospital y jefes departamentales.	Febrero- Marzo	Área administrativa del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> ● Implementar foros abiertos en cada departamento para que los servidores contribuyan con la formulación de los objetivos institucionales. ● Capacitaciones y seminarios que ayuden a fortalecer el trabajo en equipo.
Satisfacción laboral	Fomentar el desarrollo para todos los servidores de la institución.	Desigualdad e injusticia en la realización de sus actividades de trabajo.	Autoridad del hospital y jefes departamentales.	Febrero- Marzo	Área administrativa del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> ● Designar de manera equitativa los trabajos a los servidores en sus distintas funciones. ● Delegar actividades a los servidores que estén acorde a su perfil profesional.
	Implementar entornos y espacios que satisfagan las necesidades de los servidores dentro de su área de trabajo.	Falta de infraestructura adecuada que permita dar un servicio de calidad con calidez a los usuarios por parte de los servidores públicos en su área.	Autoridad del hospital y jefes departamentales.	Febrero- Marzo	Área administrativa del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> ● Adecuar zonas de convivencia en la institución. ● Mejorar la infraestructura para una mejor adaptabilidad de los servidores. ● Implementar muebles ergonómicos que faciliten el desenvolvimiento de los servidores en su entorno laboral.

Fuente: Elaboración de las autoras

4.3.2. SOCIALIZACIÓN DE LAS PROPUESTAS CON EL PERSONAL DEL HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA.

Correspondiente a la socialización de las propuestas mediante la matriz 5W+1H en las variables de habilidades blandas y desempeño laboral, se elaboraron y realizaron estrategias para menorar y optimizar el ambiente laboral, por lo que se presentó dicha planificación al personal administrativo y director de la institución del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone, a través de trípticos en los que se proponen los cambios necesarios para mitigar los problemas en las distintas dimensiones.

Pertinentemente, fue fundamental socializar las actividades ya que de esta manera se ponen en conocimiento los cambios que se requieren adecuar en las distintas dimensiones para fortalecer las habilidades blandas y el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa, fortaleciendo el ambiente laboral y esta manera generando el compromiso en el cumplimiento de las actividades y los objetivos planteados.

Por lo tanto, se realizó la entrega formal de la propuesta de mejora desarrollada por las autoras, para que se ponga a disposición y en conocimiento la información brindada y que de esta manera la institución potencie y fortalezca las habilidades blandas en el desempeño laboral de cada uno de los servidores públicos del área administrativa.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La investigación ha determinado que leyes como la Constitución de la República del Ecuador, LOSEP, Código de Trabajo y la Ley de Salud respaldan el desempeño laboral en todos sus aspectos la cual cada una de ellas garantiza los deberes y derechos del servidor público misma que permite realizar sus actividades de una manera eficiente y eficaz en el trabajo, por otra parte, las habilidades blandas no son amparadas por una base legal que establezca la importancia de evaluar las capacidades de los funcionarios, sin embargo, el Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone no posee una normativa propia que respalde el reconocimiento de las habilidades blandas en los servidores públicos por su desempeño laboral.

Los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones de la investigación determinaron un porcentaje relevante de que los servidores no emplean las habilidades blandas en sus funciones lo que afecta al desempeño laboral de la institución las capacidades que requieren ser fortalecidas son la comunicación efectiva debido a que los cambios efectuados no son comunicados de manera inmediata, la toma de decisiones por el motivo de falta de consideración de sus opiniones, deficiencia en el trabajo en equipo y en la satisfacción laboral consideran que existe una desigualdad e injusticia en la realización de sus actividades y el entorno físico no es el adecuado para los funcionarios.

La propuesta de mejora se enfoca en un método que determina las problemáticas, cuyo objetivo busca mejorar el desempeño del personal basándose en sus capacidades por medio de la matriz 5W+1H con la que se pretende dar soluciones a cada falencia presentada con la finalidad de perfeccionar las actividades diarias y lograr los resultados, así como una mejor comunicación efectiva y satisfacción laboral en los procesos y el área de trabajo, además de mejorar las condiciones en

el entorno laboral para los servidores públicos y de esta manera brindar un servicio eficiente y eficaz.

5.2. RECOMENDACIONES

Las autoridades del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone deberán de realizar un reglamento interno que fortalezcan las habilidades blandas y el desempeño laboral en el cual realicen evaluaciones mensuales a los servidores públicos de esa manera se podrá observar cómo influyen sus capacidades en el rendimiento y proporcionar un reconocimiento al mejor funcionario por su buen trabajo en las actividades institucionales lo cual también permitirá el crecimiento personal y profesional.

Efectuar capacitaciones internas sobre las habilidades blandas como una destreza para la optimización de actividades y de esta manera lograr un mejor desempeño laboral, considerando la relación e influencia que existe, y a su vez, efectuar un plan de acción que involucre a tanto a los servidores, jefes departamentales y directores del área en el mejoramiento de sus tareas y habilidades para de esta manera lograr transmitir a los usuarios una satisfacción laboral en el servicio que reciben dentro del hospital.

Se sugiere aplicar el plan de mejora que se presenta en la investigación de forma rigurosa y efectiva para cada una de las falencias a fortalecer, considerando los siguientes aspectos: Asignar un equipo de trabajo que sea responsable en revisar y garantizar la implementación de las estrategias propuestas; realizar planes detallados, organización de tiempos y recursos necesarios que estén vinculados a las actividades de la institución , por lo que es necesario contar con un plan de contingencia que determine los riesgos constantes y sus posibles mejoras .

BIBLIOGRAFÍA

- Albuja, F. (2021). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas público*, 2(13), 85-106. https://revistas.iaen.edu.ec/index.php/estado_comunes/article/view/227/415
- Alvarado, Ú., y Paca, F. (2022). Ética del servidor público: Revisión sistemática. *Revista Igobernanza*, 5(17), 90-106. <https://www.igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/169/299>
- Arias, E. (2019). Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019 [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19168/1/T-UCE-0003-CAD-131.pdf>
- Arias, J. (2021). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (20 de octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (26 de octubre de 2010). Ley Órgánica del Servicio Público. Registro Oficial Suplemento 294. <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/LOSEP.pdf>
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC*, 4(10), 58-76. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41>

- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Valor Agregado*, 7(1), 109-121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Blanco, I., García, C., y Tejedor, S. (2019). El impacto de las fake news en la investigación en Ciencias Sociales. Revisión bibliográfica sistematizada. *Revista Historia y Comunicación Social*, 24(2), 449-469. <https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/66290/4564456552456>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Campos, Y. (2021). Técnicas de investigación. *Revista Académica Institucional*, 4, 1-8. <https://rai.usam.ac.cr/index.php/raiusam/article/view/40/40>
- Canto, Á., Sosa, W., Bautista, J., Escobar, J., y Santillán, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la alta tecnología y sociedad*, 12(1). https://www.researchgate.net/profile/Alberto-Fernandez-45/publication/361533522_Escala_de_Likert_Una_alternativa_para_elaborar_e_interpretar_un_instrumento_de_percepcion_social/links/62b736d0d49f803365b96810/Escala-de-Likert-Una-alternativa-para-elaborar-
- Carranza, D., y Cedeño, W. (2023). Evaluación de la eficiencia en el desempeño laboral de los servidores públicos administrativos del distrito de educación 13d12 Tosagua-Rocafuerte, periodo 2021-2022 [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Manabí]. Repositorio Institucional ESPAM. https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2209/1/TIC_AP89D.pdf
- Castro, K., y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo2020. *Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>

- Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo. (2013). Sistema de resolución de conflictos laborales: directrices para mejorar el desempeño. Centro Internacional de Formación de la OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf
- Chaca, A., y Contreras, L. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021 [Tesis de maestría, Universidad Continental de Perú]. Repositorio Institucional Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf
- Chamorro, R., Oseda, M., Mucha, L., y Alania, R. (2020). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades, 12(1), 50-7. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e/23>
- Cueva, J. (2021). Plan de mejora basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa de Integración y Tecnología Global Protection S.A. [Tesis de grado, Universidad Politécnica Saliana del Ecuador]. Repositorio Institucional UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT003417.pdf>
- Durán, A. (2020). Gestión del puesto y evaluación del desempeño. Elearning . <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3Cj-DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq>
- Espinoza, M., y gallegos, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo sistemático. Revista Científica Uisrael, 7(2), 41-68. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rcuisrael/v7n2/2631-2786-rcuisrael-7-02-00039.pdf>

- Foronda, J. (2018). La adaptabilidad en las organizaciones. Una revisión teórica del concepto y los elementos que la configuran como una capacidad organizacional [Tesis de grado, Universidad de Antioquia]. Biblioteca Digital UDEA.
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9952/1/ForondaFrank_2018_AdaptabilidadOrganizacionesRevision.pdf
- García, N. (2020). La robótica como recurso tecnológico para desarrollar habilidades blandas en los estudiantes de educación básica. *Revista Iberoamericana de Informática Educativa* (32), 46-57.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7737560>
- García, R. (2016). Plan estratégico institucional.
<https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/PLAN-ESTRATEGICO-2016.pdf>
- Goleman, D. (2022). La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual. Penguin Random House Grupo Editorial.
https://books.google.com.ec/books?id=mIJaeAAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&printsec=frontcover&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- González, M., Enciso, B., Arciniegas, L., Tovar, P., Bonza, P., y Arévalo, L. (2020). Importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones. *Revista Recuento con Semilleros, Aportes y Reflexiones*, 2(2), 1-10.
<https://journal.poligran.edu.co/index.php/encuentros/article/view/2646/2608>
- Guerra, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Revista Psicología Escolar e Educativa*, 23, 1-11.
<https://www.scielo.br/j/pee/a/YyZgKBY9JLVXnCDKMNc7nqc/?format=pdf&lang=es>

- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista ReciMundo*, 4(3), 163-173. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Herrera, C. (2022). Orientación al cambio y su relación con la iniciativa laboral del personal administrativo en la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021 [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69232/Herrera_VCAII-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hospital General Dr. Napoleón Dávila Córdova. (2019). Plan estratégico institucional 2015- 2019. <https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/PLAN-ESTRATEGICO-2015-REAL1.pdf>
- Intriago, P., y Macías, C. (2021). Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio Institucional ESPAM. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1456/1/TTAP27D.pdf>
- Isaza, A. (2018). Garantía de calidad en salud. Ediciones de la U. https://books.google.com.ec/books?id=_zOjDwAAQBAJ&pg=PA213&dq=matriz+5w%2B1h&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjDmfOohNz7AhXIRTABHQEeAn8Q6AF6BAgJEA#v=onepage&q=matriz%205w%2B1h&f=true
- Iturralde, J. (2011). La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2010 [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Laines, C., Hernández, A., y Zamayoa, D. (2021). La importancia de las habilidades blandas en el Home office y su impacto en la productividad de una empresa. *Revista Vinculatégica EFAN*, 7(1), 929-944. <https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/176/183>
- Landazury, L., Basso, M., Neugovsen, G., Mercant, S., Jaafar, H., y Ruz, A. (2018). Toma de decisiones y sus repercusiones sobre costos transaccionales en las empresas. 39(24), 7. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p07.pdf>
- Lara, J. (2020). Desarrollo de un método analítico para la determinación y cuantificación de alérgenos en productos cosméticos [Tesis de maestría, Universidad Miguel Hernández de Elche]. Repositorio Institucional RediUMH. http://dspace.umh.es/bitstream/11000/25720/1/TFM%20firmado.%20Jos%3%a9%20Luis%20Lara%20Barranco_AI%3%a9rgenos_Versi%3%b3n%20final%20-%20JOSE%20LUIS%20LARA%20BARRANCO.pdf
- Machín, M., Sánchez, B., y López, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Revista Economía y Desarrollo*, 163(1), 1-19. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002
- Mamani, Y., y Cáceres, J. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Educación. (2021). Plan de fortalecimiento habilidades blandas y emprendedoras docentes FDA – BGU. <https://educacion.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2021/08/Plan-de-habilidades-blandas-y-emprendedoras-FDA-BGU.pdf

- Mora, J., y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* (100), 1-11. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Morales, O. (2021). Habilidades blandas como estrategia para mejorar la comunicación organizacional en los colaboradores de la gerencia regional de educación Lambayeque-2019 [Tesis de grado, Universidad Señor de SIPAN]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8696/Morales%20Farro%20Orlando%20Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ochoa, J., y Yunkor, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Acta Jurídica Peruana*, 2(2), 1-19. <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
- Ortiz, L. (2020). Evaluación de desempeño como factor estratégico para rendimiento académico del docente universitario. *Revista Scientific*, 5(15), 336-349. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662155018/563662155018.pdf>
- Palacio, K. (2019). Responsabilidad social empresarial: evolución e importancia dentro de las organizaciones. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 8, 75–85. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7830994.pdf>
- Palmett, A. (2020). Métodos inductivos, deductivo y la teoría de la pedagogía crítica. *Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1), 36-42. https://petroglifosrevistacritica.org.ve/wp-content/rep/2020_030105.pdf
- Paredes, J. (2021). Habilidades blandas y calidad del servicio al cliente de la hostería “quinta colorada” del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi [Tesis de grado, Universidad Regional Autónoma]. Repositorio Institucional

UNIANDES.

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12280/1/TUAEXCOMADM003-2021.pdf>

Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Revista Enfoques*, 31(1), 21–46. <http://www.scielo.org.ar/pdf/enfoques/v31n1/v31n1a03.pdf>

Ramírez, G., Magaña, D., y Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Revista Trascender contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208. <https://www.scielo.org.mx/pdf/tcg/v7n20/2448-6388-tcg-7-20-189.pdf>

Ramírez, M., y Manjarrez, N. (2022). Habilidades blandas y habilidades duras, clave para la formación profesional integral. *Revista Ciencias Sociales y Económicas*, 6(2), 27-37. <https://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye/article/view/590/714>

Rivas, C., y Zamora, H. (2019). Propuesta de un plan de mejora para optimizar la gestión del proceso de transporte de inversiones Zamcar S.A.C. [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2725/IND-T030_40455246_T%20%20%20RIVAS%20VERA%20CLAUDIA%20GISEL%20LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>

Romero, J., Hincapie, D., y Vergara, G. (2021). Fortalecimiento del pensamiento matemático mediante el uso de la hoja de cálculo como herramienta didáctica en los estudiantes de primer ciclo de educación superior. *Revista Ciencia e Ingeniería*, 8(2), 1-38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8742483>

- Ruíz, L. (2021). Tipos de habilidades gerenciales, una opción para el desarrollo empresarial proactivo. *Revista Reflexiones y Saberes* (14), 41-52. <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/1311/1667>
- Saltos, D. (2022). *Soft Skills una alternativa para potenciar el talento humano en PYMES productoras de muebles* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato]. Repositorio Institucional PUCE. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3924/1/78344.pdf>
- Sánchez, C., alemán, I., y Piedrahita, M. (2020). El análisis de la entrevista en el género radiofónico. *Revista de Investigación e Innovación*, 5, 120-130. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/1080/801>
- Soledispa, X., Balladares, M., y Barco, M. (64 de 48 de 2022). La satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la compañía limitada Walter Landeta "Buseta" importadora de banano. *Revista Científica FIPCAEC*, 7(1), 48-64. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/582/1018>
- Taffur, M., y Mero, M. (2022). Análisis de la cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD del cantón Chone [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio Institucional ESPAM. https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1837/1/TIC_AP36D.pdf
- Tenesaca, B., y Rodríguez, R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 8(2), 116-135. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/701/1111>
- Tito, M., y Serrano, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *Revista INNOVA*, 1(12), 59-76. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920579>
- Villacres, C., y Zambrano, C. (2020). Impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del instituto ecuatoriano de seguridad social del

cantón Chone [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio Institucional ESPAM. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1268/1/TTAP11D.pdf>

Villavicencio, L. (2020). Régimen laboral de las empresas públicas ecuatorianas. *Revista de la Facultad de Jurisprudencia*, 7, 366-404. <https://www.revistarfjpuce.edu.ec/index.php/rfj/article/view/255/153>

ANEXOS

Anexo 1. Ejecución de la encuesta al personal administrativo del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone



Anexo 2. Ejecución de la entrevista a la directora del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone



Anexo 3. Socialización de los resultados obtenidos de los instrumentos de la investigación.



Anexo 4. Formulario de validación de la encuesta, aplicado a la directora del área administrativa.

ENTREVISTA

Objetivo. Analizar las habilidades blandas de los servidores públicos del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone para la determinación de su influencia en el desempeño laboral.

1. ¿Desde su punto de vista, que son las habilidades blandas?

2. ¿Cómo considera usted el grado de adaptabilidad que conlleva sus funcionarios dentro de la institución?

3. ¿De qué manera participa usted en la Toma de decisión que se desarrolla en la institución?

4. ¿Considera idóneo el actuar de los funcionarios en momentos que surge un conflicto? ¿Por qué?

5. Desde su punto de vista, que habilidades blandas considera más relevantes para el desarrollo de las actividades de los servidores públicos dentro de la institución.

6. ¿En la toma de decisiones respetan y aceptan las opiniones del personal dentro del área de la misma forma que la de un director?

7. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es apropiado para el desarrollo de las funciones de los servidores públicos? ¿Por qué?

8. ¿Desde su punto de vista acoplar las habilidades blandas permite que el personal mejore su rendimiento laboral y el desarrollo de sus funciones?

9. Considera que las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos ¿Cómo?

10. ¿Cuentan con sistemas de evaluación que permitan medir el desempeño laboral?

11. ¿Con qué frecuencia y de qué manera es supervisado el desempeño de los funcionarios?

12. ¿Cómo es la toma de decisiones para la resolución de problemas, considerando la eficacia y eficiencia de la decisión?


Anexo 5. Encuesta estructurada para evaluar las habilidades blandas y el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone

ENCUESTA									
Objetivo. Analizar las habilidades blandas de los servidores públicos del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone para la determinación de su influencia en el desempeño laboral.									
Dirigido a. Servidores Públicos del área Administrativa del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone									
Instrucciones. Estimado servidor (a) público desde su punto de vista marque con una X el número con mayor relevancia para responder de forma objetiva este instrumento de campo con la finalidad de obtener datos confiables, indicando que el 1 es totalmente en desacuerdo y el 5 totalmente de acuerdo.									
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
1	2	3	4	5					
Variable independiente: Habilidades Blandas			1	2	3	4	5		
Dimensión 1: COMUNICACIÓN EFECTIVA									
1	¿Cuándo desea comunicar una idea tiene facilidad de expresión?								
2	¿Adapta el lenguaje y estilo de comunicación a la persona a la que se lo dirige?								
3	¿Son comunicados los cambios efectuados en su área de trabajo?								
Dimensión 2: ADAPTABILIDAD									
1	¿Adopta continuamente nuevas y mejores formas de llevar a cabo estrategias para realizar las actividades en el área de trabajo?								
2	¿Maneja adecuadamente las demandas y reorganiza las prioridades?								
3	¿Adopta nuevas perspectivas y asumen riesgos en su planificación?								
Dimensión 3: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS									
1	¿Ante un problema, sabe distinguir la información relevante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en una solución?								
2	¿Examina a profundidad las causas de una complicación, más allá de lo evidente?								
3	¿Toma en cuenta los criterios de los demás compañeros a la hora de elegir alternativas para la resolución de conflictos?								
Dimensión 4: RESPONSABILIDAD									
1	¿Asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejoras?								
2	¿Cumple con la responsabilidad de entregar resultados de principio a fin?								


3	¿Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo?					
Dimensión 5: TOMA DE DECISIONES						
1	¿Considera usted que se toman mejores decisiones cuando existe la satisfacción laboral?					
2	¿Las decisiones que se toman resuelven las dificultades laborales?					
3	¿Considera usted que su opinión es tomada en cuenta para la toma de decisiones?					
Variable dependiente: Desempeño Laboral		1	2	3	4	5
Dimensión 1: PRODUCTIVIDAD LABORAL						
1	¿Considera que su desempeño laboral y aporte al proceso productivo es el esperado por la institución?					
2	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
3	¿La institución realiza seguimiento y control al cumplimiento de las tareas?					
Dimensión 2: EFICIENCIA LABORAL						
1	¿Su función laboral está acorde a sus competencias profesionales?					
2	¿Se dispone de recursos necesarios para alcanzar las metas de área?					
3	¿El recurso humano cumple con el perfil profesional que requiere el área?					
Dimensión 3: INICIATIVA						
1	¿Propone ideas en reuniones de trabajo?					
2	¿El esfuerzo que realizan los colaboradores es reconocido por sus superiores?					
3	¿Su jefe cuenta con capacidad para proveer soluciones novedosas, prácticas, precisas y bien fundamentadas?					
Dimensión 4: TRABAJO EN EQUIPO						
1	¿Cuándo se plantean las metas del área, todos los colaboradores apoyan para alcanzar el objetivo de la mejor manera y en el menor plazo?					
2	¿Se siente identificado con las metas que tiene el equipo de trabajo?					
3	¿Toman en cuenta sus ideas y participa en la formulación de los objetivos?					
Dimensión 5: SATISFACCIÓN LABORAL						
1	¿Se siente satisfecho del trabajo que realiza en la organización?					
2	¿Siente que existe igualdad y justicia dentro de la institución?					
3	¿Considera usted adecuado el entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo?					
4	¿Se encuentra satisfecho con la asignación y distribución de responsabilidad en la institución?					

Anexo 6. Solicitud de autorización para entrevista y encuesta

República del Ecuador



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX**
Carrera de Administración Pública



Oficio n.º: ESPAM MFL-CAP-2023-963-OF
Calceta, 23 de octubre de 2023

ASUNTO: Solicitud autorización y aplicación de entrevista y encuesta.

Señora Dra.
Kerty Eliana Alcívar Hidalgo
HOSPITAL GENERAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA
Chone.-

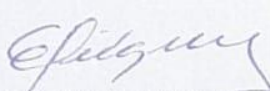
Señora Directora:

Por medio del presente reciba un cordial saludo y deseo de éxitos en sus funciones.


Mediante solicitud, **Mabel Pierina Calcedo Alcívar** con C.I. **131562603-4**; y **Justhyn Julexy García Cedeño** con C.I. **131322057-4**, estudiantes de Noveno Nivel paralelo A de la Carrera de Administración Pública, solicitamos muy comedidamente autorice y brinde las facilidades necesarias para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular **"HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NAPOLEÓN DÁVILA DEL CANTÓN CHONE"**.

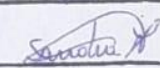
De ser aprobada la solicitud, sírvase autorizar a quien corresponda, para que dé las facilidades en la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos; así mismo, sírvase proponer fecha para la obtención de la información. Cabe destacar que la información obtenida a través de los instrumentos de recopilación de datos (entrevista: Directora/encuesta: Personal administrativo del Área Administrativa), servirán para el desarrollo y la ejecución del Trabajo de Integración Curricular, que se encuentra bajo la tutoría del Mg. Byron Alejandro Rodríguez Loor.

Atentamente,



Dr. C. Evis Lizett Diéguez Matellán
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



**HOSPITAL GENERAL
DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA**
RECIBIDO
Fecha: 25-10-2023
Hora: 15:45

ASISTENTE

EDM/igc

1/1

Oficinas Centrales
Calle 10 de agosto y Granda Centeno
Telfs.: (05) 2685 134/156
rectorado@espsam.edu.ec

Campus Politécnico
Sitio el Limón, Calceta
Telfs.: (05) 2685283 /3028904/3028838

Anexo 7. Solicitud de certificación de permiso para socialización

República del Ecuador



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX**
Carrera de Administración Pública



Oficio n.º: ESPAM MFL-CAP-2024-056-OF
Calceta, 7 de febrero de 2024

ASUNTO: Solicitud.

Señor/a

DIRECTOR(A) HOSPITAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA DEL CANTÓN CHONE
En su despacho.-

Señor(a) Director(a):

Por medio del presente reciba un cordial saludo y deseo de éxitos en sus funciones.

Mediante solicitud de las señoritas: **Mabel Pierina Caicedo Alcívar** con C.I. **131562603-4**; y, **Justhyn Julexy García Cedeño** con C.I. **131322057-4**, estudiantes de Noveno nivel A de la Carrera de Administración Pública, solicitamos muy comedidamente autorice y brinde las facilidades necesarias para la socialización de las Propuestas del Trabajo de Integración Curricular **"HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NAPOLEÓN DÁVILA DEL CANTÓN CHONE"**.

De ser aprobada la solicitud, sírvase proponer fecha para la socialización de las propuestas del trabajo de integración curricular antes mencionado.

Atentamente,



E. Lizett Diéguez Matellán
Dr. C. Evis Lizett Diéguez Matellán
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

EDM/igc

mabel.caicedo@espara.edu.ec

*Recibido
15-02-2024
10H:27
Evelyns García*

1/1

Anexo 8. Tríptico estructurado para socializar las propuestas de mejora con el personal del Hospital Dr. Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone.

PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS



- ❌ No existe reglamento interno que apoye las habilidades blandas y el desempeño laboral dentro de la institución.
- ❌ Insatisfacción por parte de los servidores debido a que los cambios que se efectúan en la institución no se comunican de manera inmediata.
- ❌ Inconformidad de los servidores públicos debido a que su opinión en la toma de decisiones no es considerada por sus superiores.
- ❌ Falta de aceptación en las ideas propuestas por los servidores para la formulación de los objetivos de la institución.
- ❌ Desigualdad e injusticia en la realización de sus actividades de trabajo.
- ❌ Falta de infraestructura adecuada que permita dar un servicio de calidad con calidez a los usuarios por parte de los servidores públicos en su área.

ESTRATEGIAS DE MEJORAS Para las problemáticas identificadas

- ✅ Crear un reglamento interno que fortalezca las habilidades blandas y el desempeño laboral de los servidores públicos.
- ✅ Realizar al menos una reunión semanal donde se comunique a todo el personal los cambios que se efectúan en la institución.
- ✅ Mejorar la integración de los servidores para que estos den sus opiniones y estas sean tomadas en cuenta.
- ✅ Implementar foros abiertos en cada departamento para que los servidores contribuyan con la formulación de los objetivos institucionales.
- ✅ Delegar actividades a los servidores que estén acorde a su perfil profesional.
- ✅ Adecuar zonas de convivencia en la institución.



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

SOCIALIZACIÓN

INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TEMA:

HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NAPOLEÓN DÁVILA DEL CANTÓN CHONE

AUTORAS:

**MABEL PIERINA CAICEDO ALCÍVAR
JUSTHYN JULEXY GARCÍA CEDEÑO**



¿QUÉ SON LAS HABILIDADES BLANDAS?



Esta cualidad se trata de los aspectos emocionales de la persona lo cual permite que se desenvuelven en todos los aspectos de una manera idónea sin inconvenientes.

Tipos de habilidades de habilidades blandas



¿QUÉ ES EL DESEMPEÑO LABORAL?

El desempeño laboral es un proceso estructurado y sistemático para medir, evaluar e influir en el comportamiento de los colaboradores.



Los tipos de desempeño laboral

- 1 Productividad
- 2 Eficiencia laboral
- 3 Iniciativa
- 4 Trabajo en equipo
- 5 Satisfacción laboral

El Poder de las Habilidades Blandas en el Entorno Laboral



Las habilidades blandas son la clave para el éxito en el ámbito laboral. A través de la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la responsabilidad y la capacidad de adaptación, se puede construir relaciones sólidas, resolver conflictos y alcanzar nuestros objetivos profesionales. Cultivar estas habilidades no solo mejora el rendimiento en el trabajo, sino que también contribuye al ambiente laboral positivo, satisfacción laboral y al crecimiento personal.

¡Invierte en tu desarrollo de habilidades blandas y prepárate para alcanzar nuevas metas en tu carrera!

