

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

Administración de Negocios

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Administración de Negocios
con Énfasis en Recursos Humanos*

**Estudio comparativo del nivel de
importancia que se le da a las habilidades
blandas en el departamento de Registros y
Estadísticas de Salud, área de salud,
Centro de Atención Integral en Salud
(CAIS) de Cañas, durante el tercer
cuatrimestre del 2020**

Guisselle Espinoza Solano

Tutora: MBA. Milena Sotela Ramírez

Noviembre, 2020

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	ii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
DECLARACIÓN JURADA	viii
CARTA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA	ix
CARTA DE APROBACIÓN DEL LECTOR	x
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES	xi
DEDICATORIA	xiii
AGRADECIMIENTO	xiv
RESUMEN	15
Palabras claves	16
Abstract	17
CAPÍTULO I	19
INTRODUCCIÓN	19
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	20
1.1.2 Delimitación del problema	26

1.1.3 Justificación	27
1.2 PREGUNTA DEL INVESTIGADOR	28
1.3 OBJETIVOS	28
1.3.1 Objetivo general.....	28
1.3.2 Objetivos específicos.....	29
Capítulo II.....	30
Marco Teórico	30
2.1. Reseña histórica	31
2.2 Aspectos Históricos de los diferentes Equipos básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS) del área de salud.....	33
2.3 Aspecto histórico Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas	39
2.4 Filosofía Empresarial	41
2.4.1 Visión del Área Salud.....	41
2.4.2 Visión del Servicio de Redes	42
2.4.3 MISIÓN DEL AREA SALUD	42
2.4.4 MISIÓN DEL SERVICIO DE REDES	42
2.4.5 PRINCIPIOS FILOSOFICOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL:	43
2.4.6 Valores.....	43
2.4.7 Organigrama	46
2.4.8 Plan Anual Operativo 2019-2020.....	50
2.4.9 DIAGNOSTICO DEL SERVICIO	51
2.4.10 Imágenes ilustrativas del Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas	52
2.5 CONTEXTO TEÓRICO - CONCEPTUAL	54

2.5.1	Habilidades Duras	54
2.5.2	Habilidades blandas	54
2.5.3	Los retos de la Cuarta Revolución Industrial o Revolución industrial 4.0 en el ámbito laboral.....	55
2.5.4	Habilidades blandas como factor de éxito en el mercado laboral	61
2.5.6	Tipos de habilidades blandas.....	63
Capítulo III.....		70
Marco Metodológico.....		70
3.1	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	71
3.2	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	73
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	74
3.4	UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO.....	75
3.4.1	Población	76
3.4.2	Tipo de muestra	76
3.4.3	Criterios de inclusión y exclusión.....	78
3.4.4	Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.....	78
3.5	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	79
3.6	CATEGORÍAS.....	80
3.7	ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	83
Capítulo IV.....		84
Discusión e interpretación de los resultados		84
4.1	Descripción de la situación	85

4.1.1 Análisis e interpretación de datos	85
4.1.2 Análisis de datos	86
Capítulo V	115
Discusión e interpretación de los resultados.....	115
5.1 GENERALIDADES	116
5.1.1 Investigar el nivel de importancia que se le da a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud, área de salud, Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, durante el tercer cuatrimestre del 2020.....	116
5.1.2 Definir las habilidades blandas, como fuente de beneficio tanto personal como profesional, en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud.....	117
5.1.3 Analizar el conocimiento de las habilidades blandas de los funcionarios de Registros y Estadísticas de Salud.....	118
5.1.4 Identificar sí se consideran importantes las habilidades blandas para laborar, en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud.	119
Capítulo VI	121
Conclusiones y recomendaciones.....	121
6.1 CONCLUSIONES	122
6.2 RECOMENDACIONES	127
Referencias Bibliográficas	132
Anexo.....	137
Cuestionario	137

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 F.O.D.A del servicio de redes	51
Tabla 2 Criterios de inclusión y exclusión de la muestra	78
Tabla 3 Operacionalización de las variables	80
Tabla 4 Análisis de datos	83
Tabla 5 Sexo	86
Tabla 6 Edad	87
Tabla 7 ¿Cuál es su antigüedad en la institución?	88
Tabla 8 Nivel Académico	89
Tabla 9 ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el departamento?	90
Tabla 10 ¿Ha ocupado otros puestos en la institución?	91
Tabla 11 ¿Sabe usted qué son las habilidades blandas?	92
Tabla 12 Las habilidades blandas según (Universidad Hispanoamericana (UH)) se definen de la siguiente manera: "El resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras, que hacen que una persona se relacione y se comunique de manera efectiva con otros." ¿Conocía usted este término?	94
Tabla 13 Con base al concepto anterior, ¿Considera que usted pone en práctica las habilidades blandas, en el ámbito laboral y personal?	95
Tabla 14 ¿Cree usted que se utilizan las habilidades blandas de cada persona en su área de trabajo?	96
Tabla 15 ¿En algún momento ha escuchado mencionar las habilidades blandas en su área de trabajo?	98
Tabla 16 ¿Considera usted que en su área de trabajo se potencian sus destrezas y sus habilidades blandas? ..	99
Tabla 17 ¿Según su experiencia en el área de redes, se debe contar con el uso de habilidades blandas?	100
Tabla 18 ¿Cuáles de las siguientes habilidades blandas considera que debe tener en su puesto de trabajo? ...	102
Tabla 19 ¿Usted considera que posee las habilidades blandas para desarrollar su trabajo?	104
Tabla 20 ¿Según su experiencia, cree usted que su labor sería más productiva y útil, si se valoran sus habilidades blandas?	105
Tabla 21 ¿Cree usted que el uso de las habilidades blandas trae beneficios al departamento? ¿Cuáles?	107
Tabla 22 ¿Cuáles de los siguientes beneficios se refleja en el colaborador al implementar las habilidades blandas?	109
Tabla 23 El objetivo general del área de Registros y Estadísticas en Salud, según (Plan Anual Operativo, 2019-2020) es "Brindar información de calidad garantizando atención eficaz con trámite fluido y eficiente de los usuarios." ¿Según su experiencia en el área, el uso de la habilidad blanda, denominada "Servicio al cliente ", ¿es esencial para el desarrollo de su labor? Explique	111
Tabla 24 ¿Cómo calificaría usted el nivel de importancia que se les da a las habilidades blandas en el área de redes?	113
Tabla 25 Orden de importancia de los beneficios en el colaborador	126

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cuadro resumen. Inversiones en construcción y equipamiento por proyectos.....	40
Figura 2 Valores adoptados por el servicio de redes.....	43
Figura 3 Organigrama del servicio de redes, área de salud de Cañas.....	46
Figura 4 Centro de Atención Integral de Salud (CAIS) Cañas.....	52
Figura 5 Centro de Atención Integral de Salud (CAIS) Cañas.....	52
Figura 6 Centro de Atención Integral de Salud (CAIS) Cañas.....	53
Figura 7 Centro de Atención Integral de Salud (CAIS) Cañas.....	53
Figura 8 Top 10 skills of 2025.....	64
Figura 9 Proceso del enfoque cuantitativo.....	72
Figura 10 Tipos de diseños no experimentales.....	75
Figura 11 Proceso general para seleccionar una muestra.....	77
Figura 12 Sexo.....	86
Figura 13 Edad.....	87
Figura 14 ¿Cuál es su antigüedad en la institución?.....	88
Figura 15 Nivel Académico.....	89
Figura 16 ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el departamento?.....	91
Figura 17 ¿Ha ocupado otros puestos en la institución?.....	92
Figura 18 ¿Sabe usted qué son las habilidades blandas?.....	93
Figura 19 Las habilidades blandas según (Universidad Hispanoamericana (UH)) se definen de la siguiente manera: “El resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras, que hacen que una persona se relacione y se comunique de manera efectiva con otros.” ¿Conocía usted este término?.....	94
Figura 20 Con base al concepto anterior, ¿Considera que usted pone en práctica las habilidades blandas, en el ámbito laboral y personal?.....	95
Figura 21 ¿Cree usted que se utilizan las habilidades blandas de cada persona en su área de trabajo?.....	96
Figura 22 ¿En algún momento ha escuchado mencionar las habilidades blandas en su área de trabajo?.....	98
Figura 23 ¿Considera usted que en su área de trabajo se potencian sus destrezas y sus habilidades blandas?.....	99
Figura 24 ¿Según su experiencia en el área de redes, se debe contar con el uso de habilidades blandas?.....	101
Figura 25 ¿Cuáles de las siguientes habilidades blandas considera que debe tener en su puesto de trabajo?..	103
Figura 26 ¿Usted considera que posee las habilidades blandas para desarrollar su trabajo?.....	105
Figura 27 ¿Según su experiencia, cree usted que su labor sería más productiva y útil, si se valoran sus habilidades blandas?.....	106
Figura 28 ¿Cree usted que el uso de las habilidades blandas trae beneficios al departamento? ¿Cuáles?.....	107
Figura 29 ¿Cuáles de los siguientes beneficios se refleja en el colaborador al implementar las habilidades blandas?.....	109
Figura 30 El objetivo general del área de Registros y Estadísticas en Salud, según (Plan Anual Operativo, 2019-2020) es "Brindar información de calidad garantizando atención eficaz con trámite fluido y eficiente de los usuarios." ¿Según su experiencia en el área, el uso de la habilidad blanda, denominada "Servicio al cliente", ¿es esencial para el desarrollo de su labor? Explique.....	112

Figura 31 ¿Cómo calificaría usted el nivel de importancia que se les da a las habilidades blandas en el área de redes?..... 114

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Guisselle Espinoza Solano, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 504110543 egresado de la carrera de Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Estudio comparativo del nivel de importancia que se le da a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud, área de salud, Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, durante el tercer cuatrimestre del 2020

_____ es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 11 días del mes de MAYO del año dos mil VEINTIUNO.

Guiss Espinoza

Firma del estudiante

Cédula: 504110543

CARTA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA

CARTA DEL TUTOR

Señores :
 Universidad Hispanoamericana
 Carrera Administración de Negocios.
 Énfasis Recursos Humanos
 Presente

La estudiante Guiselle Espinoza Solano, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Estudio comparativo del nivel de importancia que se le da a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud, área de salud, Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, durante el tercer cuatrimestre del 2020”**

Lo anterior para obtener el grado de licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	10%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	15%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		85%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

MILENA MARIA
 SOTELA RAMIREZ
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 MILENA MARIA SOTELA
 RAMIREZ (FIRMA)
 Fecha: 2021.05.13 07:14:34
 -06'00'

MBA. Milena Sotela Ramírez
Cédula identidad Número 1-573-526

CARTA DE APROBACIÓN DEL LECTOR

CARTA DE LECTOR

San José, 25 de mayo del 2021

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante **Guisselle Espinoza Solano**, cédula de identidad **0504110543** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Estudio comparativo del nivel de importancia que se le da a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud, área de salud, Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, durante el tercer cuatrimestre del 2020"**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

LUIS ALBERTO
VARGAS ZUÑIGA
(FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO VARGAS ZUÑIGA
(FIRMA)
Fecha: 2021.05.25 17:49:39
-06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

San José, Mayo, 2021

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Guisselle Espinoza Solano con número de identificación 504110543 autor (a) del trabajo de graduación titulado Estudio comparativo del nivel de importancia que se le da a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud, área de salud, Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, durante el tercer cuatrimestre del 2020 presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar al título de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos; SI / NO) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

Guisselle Espinoza 504110543
Firma y Documento de Identidad

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome, dándome sabiduría, entendimiento y fortaleza para continuar con mis sueños y metas. A mis queridos padres y pareja, que, con apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mi padre don Jesús, por ser ejemplo de vida, apoyo incondicional y sin él no fuese sido realidad, a mi madre Ana Lidia, por acompañarme, guiarme y aconsejarme en este capítulo de mi vida.

A Estiven, por ser incondicional apoyo y motivándome a creer en mí, sobre todo por su paciencia y amor único.

Agradezco a las personas que estuvieron junto a mí en este proceso, mis hermanas, amigos y profesores.

Le agradezco el apoyo, paciencia, dedicación y tiempo a mi tutora Milena Sotela Ramírez por su guía y creer en mi proyecto desde sus inicios.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como **objetivo general** investigar el nivel de importancia que se le otorga a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas en Salud, área de salud, Centro de Atención Integral de Salud (CAIS) Cañas. En la actualidad aún no se brinda la atención suficiente a las habilidades blandas que poseen las personas; ya que en el reclutamiento y selección del personal, los reclutadores se han enfocado en las habilidades duras o conocimientos y en la experiencia del candidato, pero a través del tiempo se ha investigado el impacto que tienen dichas habilidades en las personas al desenvolverse en el ámbito laboral. Es decir, la importancia de conocer su comportamiento. Tradicionalmente se creía que únicamente con los títulos y experiencia del candidato, era suficiente para ejecutar su puesto exitosamente, sin embargo las quejas continuas, el clima laboral y objetivos a cumplir, eran deficientes, y es ahí cuando las habilidades blandas juegan un papel muy importante. Esta investigación se enfoca en el sector público, en el área de salud; ya que no es desconocido de que existe mala atención hacia los usuarios, es por ello que se enfoca en el departamento de REDES; ya que atiende directamente al usuario, asimismo investigar en el área de salud, qué tanto se consideran y se conocen las habilidades blandas en el departamento.

Se pretende analizar esta situación mediante el uso de la herramienta de cuestionario, como instrumento de recolección de datos, que se aplicará a los funcionarios del departamento de REDES, consta de 20 preguntas, de las cuales 2 son abiertas, 10 cerradas y 8 son mixtas.

La **metodología** usada se basa en un enfoque cuantitativo, de esta forma se pretende analizar los cuestionarios aplicados a los 37 funcionarios, con el fin de determinar los resultados obtenidos de acuerdo con las perspectivas de los funcionarios y su experiencia en el departamento, así establecer que tanto conocen sobre las habilidades blandas, asimismo el nivel importancia que les dan.

Finalizando la investigación, se puntualizan una serie de conclusiones importantes, que ayudan a determinar si las habilidades blandas son esenciales en el departamento de REDES y que tan influyentes son estas en la vida laboral y personal. Entre las recomendaciones están: reforzar las habilidades blandas mediante un programa de capacitación, con el fin de que puedan realizar actividades de introspección y así determinar cuáles habilidades blandas poseen y cuáles podrían mejorar o desarrollar.

Palabras claves

Habilidades blandas, conocimiento, revolución industrial 4.0, habilidades duras, sector salud, sector público.

Abstract

The present research work has the general objective of investigating the level of importance given to soft skills in the Department of Health Records and Statistics, health area, Centro de Attention Integral de Salud (CAIS) Cañas, in the Today enough attention is still not given to people's soft skills; Since in the recruitment and selection of personnel, it focuses on hard skills or knowledge, but over time the impact that people's abilities have on working in the workplace has been investigated, it was believed that because the person has degrees and experience, this is effectively developed in their work, however the continuous complaints, the work environment and objectives to be met were deficient, that is when soft skills play a very important role and in this research it focuses on the public sector in the health area; since it is not an unknown issue that there is poor attention towards users, that is why it focuses on the department that directly attends to the user and investigates in this area of health, that soft skills are considered and known in the Department.

It is intended to analyze this situation by means of the questionnaire, as a data collection instrument, which will be applied to the officials of the REDES department, the questionnaire consists of 20 questions, of which 2 are open, 10 closed and 8 mixed. The methodology used is based on a quantitative approach, in this way it is intended to analyze the questionnaires applied to the 37 officials, in order to analyze the results obtained according to the perspectives of the officials and their experience in the department, thus determining that They know so much about soft skills, as well as the level of importance they place on them.

Completing the investigation, a series of important conclusions are identified that help determine if soft skills are essential in the department and how influential they are in work and personal life. Among the recommendations are: reinforcing soft skills through talks on the subject, taking a personal self-knowledge test, thus determining which ones are possessed and which could be improved or developed.

Keywords

Soft skills, knowledge, industrial revolution 4.0, hard skills, health sector, public sector.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

Según (Herrera, 2018)

En la actualidad para los procesos de gestión del cambio y la modificación de la cultura en las empresas, el desarrollo de las habilidades suaves es en las que basamos los programas, y existen estudios que demuestran que este tipo de habilidades son las que aseguran la implementación de nuevos proyectos y cambios en las empresas (p.1).

Esto determina el constante cambio en la industria; asimismo la perspectiva de las empresas, actualmente al buscar talento humano, deben aspirar a desarrollar las competencias de la tarea y propia de la persona, entendiendo que se necesitan tanto las habilidades blandas como las habilidades duras. Por lo tanto, en esta investigación se tomará en cuenta el contenido de los estudios realizados con éxito relacionados a las habilidades blandas en el sector salud a nivel nacional e internacional.

El sector salud tiene como objetivo promover la salud y atención de las personas cuando enferman, asimismo recibir tratamientos médicos y ser atendidos de urgencia, por lo tanto, es fundamental en la vida, es por esto que en la revista (Pedrero, 2019) sobre las “Competencias y habilidades del médico en cuidados críticos en Chile”, proporciona un enfoque en el cual pretende determinar como punto focal el desarrollo de las habilidades y capacidades que debe poseer un especialista en Medicina Intensiva, aun siendo formado en distintos países, así garantizar las mismas competencias clínicas. En cuanto a la metodología de investigación se utilizó el estudio del caso de CoBaTrICE, entre otros, que permitió una descripción sistemática y de

análisis que pretendía desarrollar afirmaciones teóricas sobre regularidades de su estructura y proceso social. El estudio de casos fue acompañado de supuestos que le permitieron observar y que a su vez debieron de estar ligados a una teoría.

Como instrumentos de recolección de información se realizó una encuesta que fue enviada por correo electrónico a más de 100 médicos y profesionales de cuidados intensivos a lo largo del país. Las personas que respondieron la encuesta fueron seleccionadas de forma aleatoria, garantizando siempre la viabilidad y validez de los datos recolectados, evitando los sesgos de la información.

En el sector salud no se destacan las habilidades blandas como un punto prioritario en el desarrollo profesional, es por esto por lo que el estudio de (Ariyananda, 2013) denominado “Soft skills for physicians: ¿have we addressed it enough?”, determina que “Soft skills help in improving interpersonal and communication skills; confidence and attitude building; team building and motivation” (p.2). El trabajo de Ariyananda reflexiona sobre si realmente se toma en cuenta las habilidades blandas en la formación y profesionalidad de los médicos; ya que la percepción de las personas en Sri Lanka, siendo pacientes o personal de los hospitales, expresan mucha insatisfacción en la manera que fueron tratados por sus médicos, destacándose los casos en medios de comunicación como periódicos, televisión y radio. Por lo tanto, crea mucha preocupación ante la escasez de las habilidades blandas aun siendo un mundo tan desarrollado, y se debe tener claro que no por tener un alto desarrollo de las habilidades duras para realizar procesos específicos o el uso adecuado de las máquinas, se es exitoso; ya que se debe desarrollar habilidades tan importantes como la comunicación, liderazgo, confianza, escucha activa y empatía entre otras. En la medicina se enfoca principalmente la evaluación cognitiva y dominios psicomotores,

aún no se le da la importancia del aprendizaje en el dominio afectivo, como desarrollo profesional y uso de la medicina holística. Por lo tanto, asegura que existe la necesidad de considerar las habilidades blandas como cualidad importante en los médicos y sector salud en general.

Se han realizado estudios que tienen como finalidad, generar un llamado de atención sobre la importancia de las habilidades blandas como desarrollo profesional y personal, en base a la atención de pacientes, como lo es el trabajo de (Borja Marroquín & Benavides Jiménez, 2020) en su estudio “Caracterización del desarrollo de habilidades blandas de estudiantes de Enfermería para el empoderamiento hospitalario en Seguridad del Paciente”, el par de profesionales desarrollaron esta investigación con un enfoque tipo cualitativo, de modo que se pretende comprender y describir los resultados con información triangulada, obtenida de entrevistas semiestructuradas a docentes y grupos específicos, con estudiantes de enfermería, para promover el empoderamiento y seguridad hospitalario, además intentar ejecutar un proceso de implementación de las habilidades blandas en un programa de pregrado de enfermería en la universidad situada en Colombia.

Esto es debido a que un gran porcentaje de morbilidad, mortalidad y riesgos en la atención de pacientes, se deben a ocultamiento de errores humanos de los funcionarios y estos resguardados por la administración del hospital, claramente se denota la escasez de habilidades, como la empatía, comunicación, entre otras habilidades blandas que no fueron desarrolladas por los colaboradores e institución. El sector salud posee diversas áreas que son pilar en la atención de los pacientes y personal del hospital, como se denota en trabajo realizado por (Quesada Valderrama, 2019) tesis en maestría “Habilidades blandas para mejorar la interrelación de los

líderes gerenciales en su recurso humano en la E.S.E hospital Santa Matilde de Madrid”, en la cual se utilizaron instrumentos de recolección de datos la encuesta de liderazgo y dirección, desarrollada por Moreno, siendo adecuada al estudio, además del inventario de prácticas de liderazgo (IPL). El estudio se realizó con la muestra de 15 profesionales de la salud, con el fin de determinar cuáles habilidades blandas son las que se deben mejorar en el área de consulta externa, entre el gerente y el recurso humano, fomentando el liderazgo para la mejora de la interrelación del personal.

En el artículo de (Lazo Moreira & Véliz Santos, 2017) publicado con el nombre “Las habilidades blandas del psicólogo clínico en su intervención en la salud pública”, comenta que se está en una época que posee una visión distinta en el aspecto laboral, ya no solo es el cumplimiento de una meta, sino la presencia de capacidades y habilidades que buscan incesantemente el éxito, con un alto desarrollo profesional y personal, por ello se denotó la importancia que ejerce el psicólogo clínico en el sector salud; ya que siempre debe desarrollar las habilidades blandas con la finalidad de desempeñar su profesión con calidez y calidad; ya que establece estrategias de prevención, evaluación, rehabilitación y tratamiento de los usuarios o pacientes, aplicando distintos instrumentos ,dependiendo del padecimiento. Por lo tanto, trabaja en equipo con los demás miembros del equipo del sector salud. En este estudio se realizó una encuesta a 11 Psicólogos Clínicos que trabajan en el Ministerio de Salud Pública (MSP) en Portoviejo y a 60 pacientes de distintas instituciones de Salud.

A pesar de los grandes avances tecnológicos para el desarrollo de labores no lo es todo, como menciona en su artículo (Urbina Soto, 2019) llamado “Habilidades blandas en las Ciencias de la Salud”, reflexiona sobre el trato que vivió con su madre en situaciones críticas de salud, en el accionar de un doctor, el cual se conocía como un

especialista recomendado, pero sus habilidades blandas no estaban desarrolladas en absoluto; ya que presentaba actitud grotesca y soberbio en su área, porque solamente utilizó términos médicos, claramente afectó aún más la situación. Sin embargo, otro especialista les atendió y siempre mostró empatía, disponibilidad y comunicación asertiva. Se concluye que las habilidades duras y conocimiento técnico, no lo es todo para sobrellevar una relación con el paciente, sino manejar la experiencia y conocimiento con habilidades blandas asegurando una relación exitosa.

En el estudio generado por (Villagra Herreros, 2018) en su tesis “Habilidades Sociales en enfermeros del Servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de Lima”, el instrumento utilizado es la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales (HS), la muestra fue conformada por 40 enfermeros de ambos sexos en una edad que oscilan entre los 28 a 56 años, además es un estudio tipo descriptivo y diseño no experimental. Este trabajo tiene como finalidad, determinar el nivel de las habilidades blandas de los encuestados, en el Hospital de Lima de la Unidad de Cuidados intensivos, además propone un programa de intervención, para fortalecer las habilidades sociales o blandas para mejorar el servicio de enfermería, por consiguiente, el desarrollo de estrategias mejorar el entorno laboral.

En el artículo de (Lagos Sánchez, De Mattos Pimenta, & Urrutia Soto, 2013) titulado “COMPETENCIAS BLANDAS Y CALIDEZ EN ENFERMERÍA: DEFINICIONES, CONCEPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS”, estos profesionales en salud se enfatizaron en el análisis de estudios en base a temas arraigados en las habilidades blandas, calidez de los enfermeros, percepción de pacientes, nivel de satisfacción y competencias, además se analizó términos y teorías que respaldaran el principal objetivo del trabajo, obteniendo resultados variados, más de 48 resultados, pero se

seleccionó los más destacados. El área de enfermería es crucial en los hospitales, pues son las personas que son de primera mano en la mayoría de las intervenciones de la salud, por ello deben desarrollar habilidades como la comunicación asertiva, inteligencia emocional, calidez, empatía, entre otros. Se realizó una tabla con cuatro posibles combinaciones con relación entre la competencia y calidez, obtenido como resultado que efectivamente el afecto, sonrisa, amabilidad y el contacto visual, tienen asociación con la calidez, lo cual genera satisfacción de aquel individuo sano, enfermo o vulnerable. Sin embargo, no se encontró ningún tipo de metodología para medir los atributos en los enfermeros; ya que la calidez es subjetiva.

Se encuentran muchos estudios que analizan el proceso de atención al paciente y entorno laboral, con relación a las habilidades blandas como clave de éxito profesional y personalmente, en el trabajo desarrollado por (Astochado Granados , 2019) en su tesis “Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019”, realizó una investigación no experimental, correlacional, con el uso del instrumento de recolección de datos a través de la encuesta, elaborada en una población de 230 entre personal administrativo y usuarios, con una muestra de 144 personas. Se realizó dos tipos de encuestas una se enfatizó en las habilidades blandas y la otra en la calidad de atención. Se determinó en base a los resultados que efectivamente existe significativamente una relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención; ya que posee un grado fuerte (0.746), asimismo tiene un nivel bajo de las habilidades blandas en general con un 44,4% y también se determinó que la calidad de atención es deficiente, utilizando la prueba Rho de Spearman($p < 0.01$). Según el artículo elaborado por (Lafleur, Gagné, Paquin[, & Michaud-Couture , 2019) denominado “How to Convince Clinicians that ‘Soft’ Skills Save Lives? Practical Tips

to Use Clinical Studies to Teach Physicians' Roles", hace relevancia a la falta de implementación y enseñanza de las habilidades blandas en los estudiantes y personal médico que ejerce, los especialistas determinan que "The implementation of competency-based medical education is hampered by unsupported arguments like 'soft' skills are important, but they don't save lives"(p.1), esta pequeña frase determina el punto focal del estudio, usualmente se enfatiza erróneamente el desarrollo de las habilidades blandas como principio y uso exclusivo de los supervisores, generando obstáculos para el análisis de impacto que tienen sobre los pacientes y entorno laboral; no obstante se han realizado estudios clínicos que demuestran el impacto positivo de los roles en la mortalidad, morbilidad, tasa de reingreso y cumplimiento de los pacientes. Se analizó previamente 30 estudios sobre las habilidades blandas, que refuerzan los roles intrínsecos entrelazados con el rol del médico, obteniendo una mejora en la atención del paciente.

1.1.2 Delimitación del problema

El presente proyecto es una investigación cuantitativa aleatoria exploratoria, diseño no experimental transversal, se utilizó como instrumento de recolección de datos, el cuestionario, mediante un formato de estudio estructurado, con modalidad vía correo electrónico. Se pretende realizar con los funcionarios del área de Registros y Estadísticas en Salud, de manera voluntaria, aportando conocimiento a esta investigación, generando así, de cierta manera un criterio para desarrollar las conclusiones y recomendaciones. Cada cuestionario aplicado será sometido a la evaluación de las categorías que serán establecidas previo a sus unidades de análisis.

El grupo de personas puede variar entre los 24 a 50 años, con una escolaridad universitaria superior representantes de la institución Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, que colaboran en el fortalecimiento nacional del término “Importancia de las Habilidades Blandas”, se pretende tener una muestra de 37 personas, entre los cuales 29 personas son de género femenino y 8 de género masculino. El estudio se limitará al área señalada.

1.1.3 Justificación

En el mundo laboral las personas se exponen a diversas problemáticas, las cuales deben afrontar de manera competente y efectiva, por ello se determina que las habilidades blandas son de suma importancia; ya que sirven para resolver inconvenientes y enfrentar de la mejor manera situaciones de la vida ya sean personales o laborales.

Las habilidades blandas le permiten a las personas desempeñarse de forma más efectiva, eficiente y profesional; ya que son todos los atributos o capacidades de éstas, generan diferenciación en el mercado actual competitivo, estas habilidades apuntan al lado emocional, interpersonal y su desenvolvimiento de la persona en el ámbito laboral, entre ellas se denota el trabajo en equipo , resolución de conflictos, gestión efectiva del tiempo, gestión del cambio, manejo del estrés, liderazgo, comunicación y escucha activa, entre otros. Según (Mujica Leiva, 2020) la definición de habilidades blandas se puede entender de la siguiente manera: “son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo, a ciertos aspectos de éste, o incluso a la vida diaria.” (p.2)

El propósito de llevar a cabo esta investigación enfocada en el nivel de importancia que se le brinda a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas en Salud, área de salud, Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, durante el tercer cuatrimestre del 2020, es analizar el conocimiento de parte de los funcionarios, con base a los resultados que se determinen en el cuestionario.

Varios factores se consideran en este trabajo de investigación, como por ejemplo las habilidades blandas de los funcionarios en el departamento, así como realizar una comparación efectiva del nivel de importancia, y establecer medidas correctivas y fortalecimiento de estas competencias innatas, asimismo potenciar la capacidad de desarrollar dichas habilidades, generando un aporte para el crecimiento profesional y personal de los funcionarios, además de fomentar un mejoramiento en la calidad de vida laboral.

1.2 PREGUNTA DEL INVESTIGADOR

¿Cuál es el nivel de importancia que se le da a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud, área de salud, Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, durante el tercer cuatrimestre del 2020

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Investigar el nivel de importancia que se le da a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud, área de salud, Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, durante el tercer cuatrimestre del 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Definir las habilidades blandas, como fuente de beneficio tanto personal como profesional, en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud.
2. Analizar el conocimiento de las habilidades blandas de los funcionarios de Registros y Estadísticas de Salud.
3. Identificar sí se consideran importantes las habilidades blandas para laborar, en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Reseña histórica

Según la recopilación histórica llevada a cabo por (Análisis de Situación de Salud (ASIS) Cañas, 2008) que marcaron el desarrollo de Cañas fue:

En la época precolombina el territorio que actualmente le corresponde al Cantón de Cañas, estuvo habitado por indígenas del llamado grupo de los Corobicies, al mando del Cacique Corobicí, quién vivía al margen del Río Tempisque. Ocuparon el área comprendida entre los ríos Lajas y Tenorio.

Se supone que los Corobicies emigraron al otro lado de la Cordillera Volcánica de Guanacaste, posiblemente a la región de Río Frío, donde formaron la Tribu que hoy se conoce como Guatusos.

La región fue descubierta por Gil González Dávila en 1522. Por orden de don Juan Vázquez de Coronado en 1562 Fray Marín de Bonilla bautiza entre 600 y 700 indios Corobicies. La primera referencia de la población de las Cañas aparece en un informe de don Diego de Mercado en 1620. Se cree que es una de las primeras poblaciones formadas por los españoles, aunque se desconoce el dato exacto de su fundación.

En 1739, Monseñor Zatarain, Obispo de Nicaragua y Costa Rica, autorizó la construcción de una ermita en Las Cañas, ya que la atención de los fieles de esa comunidad estaba encomendada a la coadjutoría de Bagaces. En 1751 Monseñor Pedro Agustín Morel de Santa Cruz, efectuó la octava visita pastoral a la provincia de Costa Rica y hace referencia al lugar al informar que “en un sitio denominado Las Cañas, a unas veinte leguas de la ciudad de Esparza, se ubican unas veinte familias, una ermita con techo de paja dedicada a San José,

en donde se celebra misa y se bautizan en esa oportunidad noventa personas”. En 1800 esta ermita es erigida como Parroquia y se consagra hasta 1966, durante el arzobispado de Monseñor Carlos Humberto Rodríguez Quirós, cuarto Arzobispo de Costa Rica; La cual en este momento es sufragánea de la Diócesis de Tilarán de la Provincia Eclesiástica de Costa Rica.

Por decreto del 17 de diciembre de 1824, se le otorga el título de Villa a Las Cañas. Era una población incipiente, de comercio muy limitado, sin vías de comunicación, ni servicios eficientes de salud, educación, transporte, etc. Se le asignaron ciertas fuentes de ingresos, tales como un real por cada tres libras de queso fabricado al día, y medio real por cada tres que salieran a otras regiones. El cuadrante de la Villa estaba delimitado por doce manzanas, una plaza pública rodeada de grandes árboles de Higuerón.

Las poblaciones de Bagaces y Villa Las Cañas siempre estuvieron muy ligadas en su desarrollo histórico. En la administración de nuestro primer Jefe de Estado don Juan Mora Fernández, el 4 de noviembre de 1825, el territorio nacional es dividido en dos departamentos electorales oriental y occidental, figurando Cañas como un distrito junto con Bagaces y Esparza en el Departamento Occidental en conjunto con Alajuela, Heredia y Escazú (Ley No, 63, 1825. El 27 de marzo de 1835 se crea un tercer departamento: Guanacaste, al que queda inscrita Cañas (Ley No.105). Mediante la Ley No. 36 del 7 de diciembre de 1848, Cañas junto a Bagaces conformaron el cuarto cantón de la provincia de Guanacaste.

En 1858 el 29 de setiembre, por la Ley No.22, se dispuso el traslado de ambos pueblos al lugar denominado Bebedero, en la confluencia de los ríos Las

Piedras (Blanco) y Tenorio en donde permanece por 24 años hasta que se deroga la anterior ley. El traslado se realizó al tomar en cuenta que el terreno era apto para el cultivo de cacao, café, caña de azúcar, la disposición de abundante agua y el tener un clima más agradable. Al nuevo pueblo así formado se le llamaría Guardia; los habitantes de Bagaces y de Villa Las Cañas no aceptaron la anterior disposición.

El 11 de Julio de 1878 se emite el decreto (Ley No.9) donde se establece la creación del Cantón de Cañas y se erige la Villa en la cabecera de este. Queda enmarcado en los siguientes límites: al norte la Cordillera de Tenorio, al sur el Golfo de Nicoya, al Oeste Bagaces, separado por el Río Tenorio. El 6 de junio de 1921 en el gobierno de don Julio Acosta García, en él decreta la Ley No. 9 donde se le confiere el título de Ciudad. (p.11-13)

2.2 Aspectos Históricos de los diferentes Equipos básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS) del área de salud

Antes que existiera un Centro de Atención Integral en Salud, en Cañas, se dieron aperturas de distintos EBAIS, que atendían a los usuarios según el barrio que residen, en el EBAIS se da seguimiento de control de enfermedades o molestias que no suelen ser emergencias, por ende se determina un médico general, un enfermero(a) y un colaborador del área de Registros y Estadísticas en Salud, en cada uno de ellos, según (Análisis de Situación de Salud (ASIS) Cañas, 2008) podemos ver cuales EBAIS fueron fundados a través del tiempo en el cantón:

- **Ebais San Pedro:** Se ubica en el centro de la Ciudad de Cañas, El Barrio Kennedy se forma cuando un grupo de personas molestas con los residentes

de Barrio San Pedro, compran lotes y construyen ahí las primeras casas aumentando el número de familias tiempo después. Los Malinches se forman al tener la idea los profesores de tener su propio barrio. El Pedregal se forma de igual manera que el anterior barrio, acá son los empleados de Senara los que participan y se financian con el Proyecto Costa Rica –Canadá.

Vergel, Santa Rosa y Montes de Oro eran fincas y con el pasar de los años sus habitantes observando el progreso deciden formar un centro de población para de esta manera obtener el beneficio de algunas comodidades como agua potable, luz y transporte.

- **Ebais San Cristóbal:** Ubicado al lado del puente del río Cañas, al noroeste de la ciudad; su nombre se debe al patrón de los chóferes. Se le llamó anteriormente Canta Rana y es el único barrio que la Carretera Interamericana divide en dos: San Cristóbal Norte y San Cristóbal Sur. Este último se forma cuando se construyen 10 casas para familias de escasos recursos económicos y para aquellos afectados por el Huracán Juana, por intermedio de Caritas. Previo a esto era poblado por los miembros de las familias Barahona-Palacios que fueron poco a poco segregando la finca madre entre sus descendientes. Termina de crecer cuando se entregan bonos para la vivienda en 1995. En general en San Cristóbal encontramos habitantes de larga trayectoria como cañeros y sus descendientes se han quedado en el lugar. En este sitio han tenido asiento instituciones como el Matadero Municipal, Cruz Roja, Plantel del MOP, Acueductos y Alcantarillados. Otras localidades son Santa Isabel Abajo, situada en las márgenes del Río Cañas, conocida inicialmente como Canta

Rana y posteriormente como Vietnam, inicia como un lugar donde en terrenos municipales hacen sus ranchitas, personas de muy escasos recursos. Actualmente tienen sus escrituras en orden. Barrio IMAS, inicialmente era una propiedad del ITCO, hoy IDA, fue fundada en 1980 para familias de muy escasos recursos. La Libertad se le llama de esta forma debido a un extranjero dueño de una de las fincas del lugar, que cuando llegaba a visitar el lugar exclamaba “aquí es la libertad, porque se disfruta de belleza y tranquilidad”. Nació en 1957. De San Juan y La Javilla hay escasa referencia histórica.

- **Ebais Chorotega:** Conformada por barrios recientes. Los más antiguos tienen aproximadamente 36 años y las más nuevas aproximadamente dos años. No se recoge mayor historia al respecto a su fundación.
- **Ebais Barrio Unión:** El EBAIS de Barrio Unión se conforma de cuatro localidades: Sandillal, Tres Marías, Barrio San Martín y Barrio Unión. Estos dos últimos barrios nacieron de cinco grandes fincas. Las que se poblaron primero fueron las del lado Sur y dieron el nombre a San Martín. El resto de la finca se lotea usando instrumentos muy rústicos (hace cuarenta años) y con gran esfuerzo de sus futuros habitantes, se le dio el nombre de Barrio La Unión debido al esfuerzo de los vecinos para obtener servicios de agua potable, luz y otros: Siempre se decían así mismos que “la unión hace la fuerza”. Con los años pierde el artículo “La” y queda simplemente Barrio Unión. Las Tres Marías es también una finca que se urbaniza mediante un convenio con una inmobiliaria. Sandillal debe su nombre al tipo de producto agrícola de la zona: sandías. Se ubica a unos 4 kilómetros de Cañas y gracias al empeño de la

comunidad cuenta con escuela, Iglesia y un pequeño Puesto de Salud, construido gracias a la donación de un lote del lugar.

- **Ebais Río Naranjo Palmira:** Hacia el año 1930, llegan al lugar las primeras familias, aproximadamente 10, procedentes de Callas, Bagaces y Nicaragua. El terreno que habitaron aparentemente había sido donado para que vivieran únicamente evangélicos. En 1948, se funda la primera escuela, la cual también recibía a niños de Bijagua, quienes viajaban largas jornadas a caballo. Las vías de comunicación eran rústicas, se usaba el caballo y yunta de bueyes, los habitantes se han dedicado siempre a la agricultura y la ganadería. Los pobladores católicos que fueron llegando celebraban sus misas en la escuela, en el año 1956 se construyó el primer templo católico. Los primeros servicios de salud se empezaron a brindar a finales de los años setenta con las Caravanas de buena Voluntad y un dispensario manejado por dos enfermeras estadounidenses, financiadas por las misiones evangélicas. Se cuenta que el nombre del lugar se debe a un cazador de la zona que un día iba tras la pista de un tigre y llegó por primera vez al río del lugar. A orillas de ese río se encontraban dos árboles de naranja, al llegar a la casa narró lo ocurrido en “el río de las naranjas”. Al crearse la escuela y tener que dársele nombre algunos pobladores deciden darle el nombre de Escuela de Río Naranjo y de ahí a la comunidad. Este EBAIS también tiene las comunidades de Nueva Guatemala y Palmira. En 1978 familias de precaristas lideradas por Daniel Núñez, invaden la finca de los Jenkis y a pesar de los contratiempos sufridos siguen en su lucha hasta que en 1979 Nueva Guatemala es creada por el ITCO asignándose 14

hectáreas en total a 30 familias campesinas para que se usaran en agricultura y ganadería. Actualmente cuenta con escuela, visita médica periódica, alumbrado público, radio y televisión, una vía de acceso de lastre y servicio de microbús a Cañas los viernes. Palmira también fue poblada por familias de Cañas Bagaces y Nicaragua alrededor de 1920, sin embargo, es hasta principios de los años setenta que se inicia la construcción de un puente que solventaría los problemas de transporte, en 1976 por acción de la comunidad se construye el acueducto y red de cañerías y en 1986 el ICE instala el alumbrado público. Hay escuela, camino de lastre y teléfono público administrado. Las personas deben caminar hasta 2 kilómetros hasta la carretera a Upala para tomar autobús.

- **Ebais Bebedero:** Recibe su nombre ya que cuenta con un hermoso río que, en el año 1900, se utilizaba para suplir al ganado de agua y cuando éste se perdía decían los sabaneros “Vamos a buscarlos al Bebedero”. Entre los años de 1920 a 1950 el río Bebedero fue un puerto muy importante ya que era el único medio de comunicación entre Puntarenas, San José y Guanacaste. Para poder viajar a San José se tenía que ir a caballo o en carrete para tomar la lancha para llegar a Puntarenas y ahí tomar el tren que lo llevaría a San José. El puerto de Bebedero convertía al pueblo en un centro económico importante. Cuentan los adultos mayores del lugar que los mejores restaurantes y hoteles de Cañas se encontraban en Bebedero. Al crearse vías alternas a San José y con la llegada del automóvil, el Puerto de Bebedero fue abandonado quedando una comunidad rural que entró en pobreza, rescatándolo únicamente la

particularidad del clima al ser tropical seco para la siembra de arroz y caña de azúcar. Debido a la zafra, actividad productiva más importante de la comunidad, Bebedero cuenta con una población flotante muy importante la cual está constituida por nicaragüenses que llegan todos los años para la corta de la caña; para 1998 se estimó dicha población en 2500 habitantes, sobrepasando el número de sus habitantes permanentes (2225). Bebedero es considerada una zona de alto riesgo, debido a las inundaciones que se han venido presentando en los últimos años caracterizadas por una mayor magnitud y frecuencia. Algunas personas de la comunidad atribuyen este hecho no solo a la deforestación y a los fenómenos propios de la naturaleza sino también a la Represa del Arenal, debido a que antes de la construcción de esta las inundaciones eran cada 10 años aproximadamente, y después de la obra, se presentan casi todos los años. Indagaciones efectuadas al respecto por el personal del EBAIS, dan cuenta que la represa abre las compuertas lanzando el agua a diferentes ríos, en forma calculada con exactitud para no causar daños a la flora y fauna, así como a las comunidades situadas alrededor de los ríos afectados. (p.15 – 22)

Como se describe anteriormente se tienen distintos EBAIS para la atención de los usuarios de forma determinada según el barrio en que vivan, en Barrio Unión se había demolido la construcción, por daños en la infraestructura, se pretende que, a finales del 2021, se inaugure nuevamente el EBAIS.

2.3 Aspecto histórico Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas

Anteriormente no se había construido un lugar en el cual se recibiera atención médica especializada, sino que se remitían a las personas al Hospital más cercano, así pudiesen ser atendidas por especialistas de distintas ramas médicas o que fuesen de emergencia con traumas mayores, labor de parto, entre otras, asimismo ser hospitalizados, usualmente eran enviados hasta el Hospital Dr. Enrique Baltodano ubicado en Liberia. Solamente se atendían los usuarios en el EBAIS correspondiente, determinado por su residencia en los barrios de Cañas.

No, es hasta mediados del 2006, que se culminó la construcción del Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) Cañas, en el cual se pretendía desempeñar distintas especialidades que los usuarios necesitaban, para una pronta atención y mejorar la calidad de vida de los cañeros.

Es por esto por lo que el Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) Cañas, según (Caja Costarricense de Seguro Social, 2007) fue inaugurado: “En el año 2006 se terminó la construcción del C.A.I.S de Cañas, se continuó con la construcción de los proyectos del Hospital de Osa y Hospital de las Mujeres alcanzando un avance financiero de 48% y 75% respectivamente.” (p.109)

Mediante el Plan Nacional de Infraestructura Hospitalaria que se ejecutó según (Caja Costarricense de Seguro Social, 2007) determina que:

El proyecto propuesto incluye la ejecución de un Plan Nacional de Infraestructura Hospitalaria con la construcción y equipamiento del Hospital San Vicente de Paul en la provincia de Heredia, el Hospital de Osa y el Edificio A del Hospital de las Mujeres, en atención primaria, construcción y equipamiento de

los Centros de Atención Integral de Salud (CAIS) de Siquirres, Cañas y Puriscal, así como de EBAIS para las provincias de Cartago y Alajuela. Este proyecto es financiado mediante el contrato de préstamo suscrito entre el Banco Centroamericano de Integración Económica y la Caja Costarricense de Seguro Social, el 22 de abril del 2003, aprobado mediante ley N° 8385 publicado en el Alcance 46 del Diario Oficial la Gaceta del 18 de setiembre del 2003, por un monto de 60 millones de dólares y una contrapartida de Caja por 19.2 millones de dólares. (p.110)

**Cuadro resumen
Inversiones en construcción y equipamiento por proyectos**

Proyecto	Monto		Total
	BCIE	CCSS	
C.A.I.S. de Cañas	\$4,209,027.80	\$883,660.10	\$5,092,687.90
Construcción	\$2,950,823.70	\$619,507.70	\$3,570,331.40
Equipamiento	\$1,258,204.10	\$264,152.40	\$1,522,356.50

Figura 1 Cuadro resumen. Inversiones en construcción y equipamiento por proyectos.

Fuente: Memoria Institucional 2006. (marzo 2021)

Ciertamente al tener nuevas instalaciones se generan muchísimas ventajas las cuales según (Caja Costarricense de Seguro Social, 2007) menciona que:

Las nuevas instalaciones del Centro de Atención Integral en Salud de Cañas brindan a los asegurados una mayor comodidad. Consultorios amplios, salas de espera acondicionadas y excelente ventilación e iluminación, son algunas de las ventajas que encuentran quienes visitan la edificación. (p.121)

Después que el CAIS fuese inaugurado, se abrieron las puertas a muchas personas que necesitaban ser atendidas en especialidades como psicología, ginecología y obstetricia, odontología, urgencias, área de internación, atención en partos, urología, laboratorios clínicos, farmacia especializada, entre otras, que anteriormente no se tenían en los EBAS, ha sido de gran importancia la apertura del CAIS Cañas, también para los colaboradores para la obtención de nuevas plazas.

2.4 Filosofía Empresarial

Según (Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) Cañas, 2018) el Plan Anual Operativo de este servicio para el año 2019- 2020, desarrolla como introducción que:

El Servicio de Registros Médicos en el Área de Salud de Cañas, es básico para planear, controlar la atención del usuario y las estadísticas de salud sirven para la toma de decisiones. Son, además, un medio de comunicación de los profesionales que participan en la atención.

Todo Servicio de Registros Médicos, debe poner en ejecución los mecanismos y sistemas más adecuados para obtener, procesar, generar y comunicar de manera eficiente, eficaz, la información requerida en el desarrollo de sus procesos, transacciones y actividades, así como en la operación de sistemas de control con miras al logro de los objetivos institucionales. (p.2)

2.4.1 Visión del Área Salud

En Plan Anual Operativo 2019-2020 según el (Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) Cañas, 2018) menciona que la visión de la institución es “Garantizar la Atención integral de la Salud a toda la población adscrita, con servicios oportunos, accesibles y

de primera calidad, para preservar la salud, prevenir la enfermedad, dar rehabilitación al paciente, fomentando al máximo las relaciones humanas personal-cliente Institución.” (p.3)

2.4.2 Visión del Servicio de Redes

En Plan Anual Operativo 2019-2020 según el (Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) Cañas, 2018) menciona que la visión del departamento es “Contar con personal calificado, con alto grado de sensibilidad humana y recursos materiales idóneos para desarrollar las labores encomendadas, asegurando la accesibilidad de los usuarios en los diferentes departamentos de atención del Servicio de REDES.” (p.3)

2.4.3 MISIÓN DEL AREA SALUD

En el Plan Anual Operativo 2019-2020 según (Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) Cañas, 2018) menciona que la misión de la institución es “El Área de Salud Cañas, tendrá como finalidad la atención integral del individuo, la familia y la comunidad, así como la formación integral de los trabajadores e impulsar el desarrollo de los programas de participación comunitaria y contribuir en el mejoramiento de las condiciones físico-sanitarias del cantón de Cañas.” (p.3)

2.4.4 MISIÓN DEL SERVICIO DE REDES

En el Plan Anual Operativo 2019-2020 según el (Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) Cañas, 2018) menciona que la misión del departamento es: “Fortalecer los Servicios Integrales de Salud al cliente, mediante una atención amable, oportuna, humanizada y eficiente; promoviendo acciones tendientes a satisfacer las necesidades del usuario y del Servicio.” (p.3)

2.4.5 PRINCIPIOS FILOSOFICOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL:

Dentro del Plan Anual Operativo 2019-2020 según (Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) Cañas, 2018) determina que los principios son:

- Universalidad
- Solidaridad
- Unidad
- Igualdad
- Equidad
- Obligatoriedad (p.10)

2.4.6 Valores

En el (Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) Cañas, 2018), menciona los valores adoptados por la institución y el departamento de redes, los cuales son:



Figura 2 Valores adoptados por el servicio de redes.

Fuente: POA JEFATURA REDES 2019-2020 (febrero 2021).

Los valores son esenciales adoptarlos como cultura organizacional de las empresas, según (Eichenwald, 2017) determina que “Poner los valores al centro de tu organización no es una tarea fácil. Pero el resultado vale la pena: una organización inspirada en un propósito, basada en valores y liderada con autoridad moral. En otras palabras, la organización que Schwab recomienda para la Cuarta Revolución Industrial.” (p.1)

Por lo tanto, se deben especificar de acuerdo con la misión y visión de la institución; ya que son únicos al desarrollar las funciones, por ello el (Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) Cañas, 2018) definió sus valores como:

- **Dignidad:** Está relacionada con el honor y el respeto, elementos que deben guiar la actuación de los funcionarios de la Institución. Toda acción del sujeto está en relación con los demás, por eso la dignidad no se conceptualiza en términos individualistas. Como seres sociales, ésta debe ser vista dentro de la interacción entre el sujeto con otros individuos y con él mismo.
- **Lealtad:** Es la obligación de los funcionarios de cumplir con lo que exigen las leyes de la fidelidad, la discreción y del honor.
- **Excelencia:** Es realizar acciones de calidad superior que sobresalen en mérito o estimación y que están acordes con los parámetros de eficiencia, eficacia y productividad establecidos en la Institución.
- **Responsabilidad:** Capacidad existente en todo funcionario para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente. Es la obligación de los funcionarios para cumplir con sus responsabilidades.

- **Transparencia:** Se refiere a que las actuaciones de los funcionarios en cualquier asunto institucional y de cualquier orden, se deben realizar en forma evidente, clara, sin ambigüedad y que no permitan dudas.
- **Integridad:** Se presenta cuando el funcionario actúa en forma recta, intachable, en concordancia con las normas sociales y legales establecidas.
- **Honestidad:** Se refiere a la capacidad de una persona para comportarse y actuar en forma decente, decorosa, justa y honrada.
- **Compromiso:** Está conceptualizado como la importancia de cumplir fielmente con la obligación contraída, la palabra dada, la fe empeñada.
- **Respeto:** Es la obligación que tenemos todos los funcionarios de respetar el derecho de los demás (compañeros y usuarios), a la honra, al buen nombre, a la reputación, a la intimidad personal y familiar.
- **Empatía:** Es situarse en la posición y situación del otro, para tratarle de acuerdo con sus necesidades. La empatía es el sentimiento de participación efectiva de una persona en la realidad que afecta a otra. (p.4 -5)

2.4.7 Organigrama

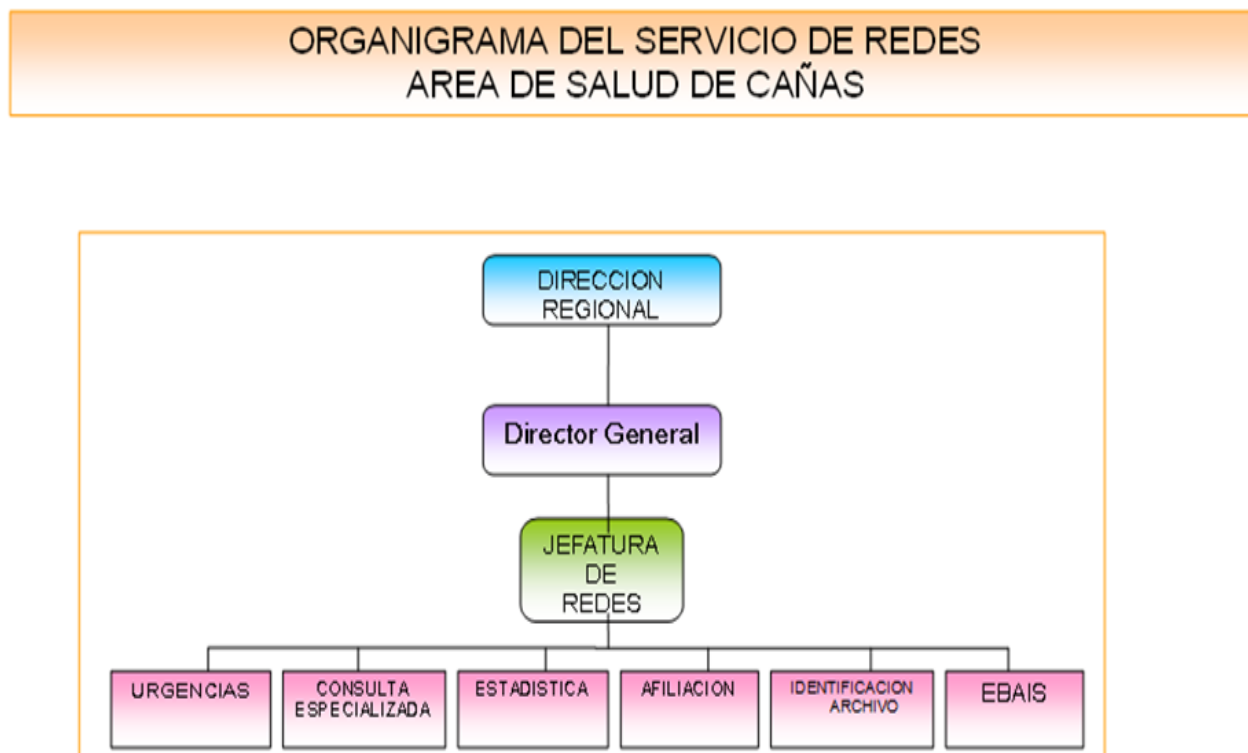


Figura 3 Organigrama del servicio de redes, área de salud de Cañas

Fuente: POA JEFATURA REDES 2019-2020 (febrero 2021).

En el (Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) Cañas, 2018) de la jefatura de redes, define la estructura en la cual se basan las áreas del departamento de Registros y Estadísticas en Salud, la cual se conforma por 5 áreas que se citan a continuación:

- Afiliación e Identificación
- Admisión – Urgencias
- Archivo Clínico
- Consulta Externa –EBAIS- Citas
- Estadística

Las cuales consisten en la ejecución de distintas tareas con conforme su finalidad, a continuación, según (Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) Cañas, 2018) se describen cada una de ellas:

- **Área de Afiliación:** Es la encargada de la inscripción, adscripción y readscripción de los usuarios de los diferentes lugares que integran el Área de Salud. La funcionaria que labora en este departamento se guía por medio de un Reglamento de Afiliación y un Manual de Normas y Procedimientos que el Servicio le proporciona para realizar sus funciones ya que éste sirve como guía de conducción, sobre el funcionamiento interno de este servicio, con el fin de lograr agilizar los procesos y a la vez dotar al personal que haga sustituciones de un conocimiento que le permita cumplir con las tareas encomendadas.
- **Área de Urgencias:** El Servicio de Urgencia tiene la particularidad de que el paciente se auto refiere, no tiene que pedir cita ni esperar una referencia médica, simplemente acude y se le atiende; además, funciona las 24 horas del día y todos los días de la semana. El gran problema de los servicios de Urgencias es el uso indebido que de ellos hace la población y que se expresa como “proporción de no urgencias”. Estas no urgencias son consultas de medicina general no programada que se atienden sin expediente y la mayoría en horas regulares, además, en ellas se presentan los mayores problemas del sistema de identificación de las personas, pues en este servicio se concentran las personas que no consiguen cita en la Consulta Externa o que por falta de documentos o de tiempo o de paciencia, no están en condiciones de acudir a la consulta regular. Los compañeros que trabajan en este servicio utilizan el

Programa institucional SIAC/EDUS Urgencias, este programa tiene un manual de ayuda en el mismo sistema, además se cuenta con un manual de funciones propias de urgencias.

- **Área de Archivo:** Es el responsable del manejo, control, custodia y conservación de las historias clínicas. El expediente de salud o historias clínicas es la descripción detallada de los datos relativos a la salud de una persona; es la base del sistema de información de la atención del paciente y un medio de comunicación entre médicos y otros profesionales que colaboran con ella. Si está bien estructurado y completo facilita la medición de la calidad y eficiencia de la atención brindada. El personal que trabaja en Archivo labora con un manual de normas y procedimientos, y cuentan con el Reglamento del Expediente de Salud, para uniformidad en el registro de la información, necesarios para llevar a cabo un control continuo de la calidad.
- **Área de Consulta Externa:** Es la responsable del manejo eficiente de las agendas médicas, la aplicación de las normas y procedimientos para otorgar las citas con criterio de reducción de los plazos de espera y de brindar asistencia y orientación a los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias, Consulta Externa y especializada. En todos los casos debe elaborar los registros estadísticos primarios de cada subsistema de información, siguiendo las normas y procedimientos técnicos establecidos. Los funcionarios que laboran en esta área cuentan con un manual, todos trabajan guiándose por el manual de normas y procedimientos del servicio lo que agiliza los procesos y brinda un servicio de más calidad. Se trabaja con SIC/AGENDAS-CITAS EDUS.

- **Área de Estadística:** Esta área tiene la responsabilidad de recolectar, procesar, presentar e interpretar los datos e informes estadísticos derivados de la prestación de servicios de salud, apoyo técnico y administrativos. Existe un Instructivo del Informe Estadístico de Recursos y Servicios de Salud que es del año 1993 y está obsoleto, y la institución no se ha preocupado por facilitar uno actualizado; al no contar con un manual actualizado, la enseñanza al personal es más difícil, pero sin embargo se confeccionó un Manual de Procedimientos a lo interno.
- **Jefatura de Registros Médicos:** Es la encargada de planear, dirigir, controlar en forma adecuada las actividades de las diferentes áreas que integran este servicio. Cuenta con un manual de Normas y Procedimientos de todo el Servicio; cuenta con las funciones de cada uno de los funcionarios a su cargo, ya que el control interno exige que haya un manual en todas las áreas para el buen funcionamiento del servicio, ya que es una herramienta de gran utilidad como guía de conducción.
- Todas estas áreas están involucradas dentro del proceso de atención al usuario y suministran en forma confiable y oportuna la información de los servicios y recursos del área de salud, contribuyendo a la toma de decisiones y colabora con el proceso estadístico en el ámbito local e institucional. (p.8 -10)

Por lo tanto, los datos estadísticos que genera este servicio son la base para fortalecer la gestión administrativa de los planes de salud y es la principal fuente de información para la planificación, evaluación operativa y verificación del cumplimiento de los compromisos de gestión.

2.4.8 Plan Anual Operativo 2019-2020

Según (Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) Cañas, 2018) el Plan Anual Operativo 2019-2020, se define como:

El instrumento formulado en sujeción al Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional y otros planes, en el que se concretan las políticas nacionales, sectoriales y regionales de las entidades públicas, ministerios y demás órganos según corresponda, mediante la definición de objetivos, acciones, indicadores y metas, que se deberán ejecutar durante el período presupuestario; y se estiman los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para obtener los resultados esperados y se identifican los responsables de las metas establecidas.

Se operacionalizan las metas derivadas de instrumentos de planificación de mediano y largo plazo, asimismo, incorpora objetivos de mayor relevancia del quehacer diario que permiten el cumplimiento de la misión y visión de la CCSS.

La gestión de los servicios de salud requiere de la operativización de las estrategias generales, de la revisión de los procesos de trabajo y de la supervisión de su adecuada ejecución, para un ejercicio eficiente y eficaz. (p.26)

2.4.9 DIAGNOSTICO DEL SERVICIO

Tabla 1 F.O.D.A del servicio de redes

Fortaleza	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Capacitado • Buenas Relaciones Interpersonales • Presupuesto Asignado • Lineamientos Locales. • Buena relación entre Dirección Médica y el personal operativo. • Buen nivel de coordinación entre Jefatura y Asesora de REDES • Expediente Digital en Consulta Externa, Urgencias y Odontología 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión con Asesora Regional • Reunión personal • Capacitaciones • Evaluación de las Normas Técnicas de Atención Integral • Evaluación del Desempeño • Lineamientos Regionales y Centrales
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Falta Recurso Humano • Falta Aire Acondicionado (especialidades CAIS, EBAIS puestos de visita) • Planta Física Inadecuada (EBAIS) • Carencia local para Archivos Activos (Sede EBAIS). • Falta de Anaqueles Metálicos para Expedientes de Salud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacinamiento (Sede EBAIS) • Falta Bodega más grande para Expedientes y documentos pasivos • Limitaciones Presupuestarias • Inmigración sin control que da como resultados usuarios sin documentos.

Fuente: POA JEFATURA REDES 2019-2020 (febrero 2021)

2.4.10 Imágenes ilustrativas del Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas



Figura 4 Centro de Atención Integral de Salud (CAIS) Cañas.

Fuente: Elaboración propia 21 de febrero del 2021



Figura 5 Centro de Atención Integral de Salud (CAIS) Cañas.

Fuente: Elaboración propia, 23 de febrero del 2021



Figura 6 Centro de Atención Integral de Salud (CAIS) Cañas.

Fuente: Elaboración propia, 23 de febrero del 2021



Figura 7 Centro de Atención Integral de Salud (CAIS) Cañas.

Fuente: Página oficial de CAIS CAÑAS, recuperado de <https://www.facebook.com/saludccsscr/> (febrero 2021)

2.5 CONTEXTO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.5.1 Habilidades Duras

Como tema fundamental de esta investigación están las habilidades blandas, sin embargo, no solo existen éstas; pues también se cuenta con las habilidades duras, que son de gran importancia para el desarrollo de las personas. Se entienden según (Sotela, s.f.) como “las destrezas técnicas requeridas o adquiridas para desempeñar determinadas tareas o funciones y que se alcanzan y desarrollan por medio de la formación, capacitación, entrenamiento y muchas veces en el mismo ejercicio de las funciones y que obviamente son necesarias”. (p.1)

2.5.2 Habilidades blandas

Se determinan como fundamental para el diario vivir laboral y personal; ya que son aquellas habilidades suaves y competencias que las personas poseen para sobrellevar las situaciones que pasan continuamente.

Según (Sotela, s.f.) se denominan como “el resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras, que hacen que una persona se relacione y se comuniquen de manera efectiva con otros”. (p.1)

Es por esto que es tan importante en el desenvolvimiento de la persona, porque si no las desarrolla, podría tener una tendencia a ser una persona tosca, antipática, tendencia a liderazgo autocrático, entre otros aspectos. Por ejemplo, en un proceso de reclutamiento y selección de personal, si se entrevista a un candidato sin experiencia, pero con nuevas ideas, habilidades comunicativas, proactivo, servicial,

deseo de aprender, entre otras habilidades y también concursa un profesional que posea muchos títulos, capacitado, con experiencia, pero con un mínimo de habilidades blandas, la pregunta sería a ¿cuál contrataría usted?

Como lo determina (Sotela, s.f.) “Las habilidades blandas son el tesoro de cada persona. Por ejemplo: una persona que trabaja en servicio al cliente debe tener la capacidad de comunicarse, empatía, amabilidad y ser asertiva. Entonces, sino las tiene nada hace con el título”. (p.1) Las habilidades duras y las blandas son más que necesarias en todas las personas para insertarse en el mundo laboral.

No hay mucho en que pensar ciertamente, a lo largo de la carrera sin distinción de materias cursadas, se determinó que se debe tomar en consideración con mayor atención las habilidades blandas que uno posea; ya que tendrá la posibilidad de ser más exitoso, ser partícipe de un clima organizacional positivo, caracterizado por muy buenas relaciones laborales, ser una persona más productiva y lograr resultados en su vida laboral.

2.5.3 Los retos de la Cuarta Revolución Industrial o Revolución industrial 4.0 en el ámbito laboral

La cuarta revolución industrial está cambiando todo, en cómo nos relacionamos, la economía, la forma en que la tecnología avanza y cambia nuestra sociedad.

Esto se ha confirmado a través de (Torras, 2017) que comenta los cambios de la revolución industrial 4.0:

Vivimos tiempos exponenciales. Los cambios y las nuevas tecnologías se suceden cada vez a mayor velocidad y cada cambio produce más

aceleración... Hoy en el mundo hay 2.000 millones de teléfonos inteligentes, que se han convertido en potente herramienta de productividad y, en muchos casos, en parte esencial para el propio trabajo... En el núcleo de esta nueva revolución encontramos nuevos software –sofisticadísimos algoritmos– pero sobre todo redes de datos y sistemas que cada vez están más integradas y conectadas entre sí y con el usuario –hoy convertido también en producto–. Esto genera un ecosistema cada vez más complejo e interdependiente, donde las oportunidades para mejorar productos y servicios con los datos que genera la propia actividad de la red generan más y más posibilidades. Con la revolución digital estamos viendo que campos como la economía y las finanzas van de la mano con la psicología, y la biología hace maridaje con la estadística y la genética para desarrollar nuevos productos sanitarios hasta hace poco impensables incluso para los escritores de ciencia ficción. (p.1)

La denominada revolución industrial 4.0 o cuarta revolución industrial, nace con la implantación de los dispositivos móviles, computadoras y máquinas básicas, en un inicio éstos eran necesarios con el fin de comunicarse, interactuar en aplicaciones con las personas, entretenimiento y facilidad en realizar diversas tareas. Cualquier revolución, del tipo que sea, conlleva ventajas y desventajas, retos y oportunidades, incertidumbres y certezas. Las ventajas, en el caso de la Cuarta Revolución Industrial, son evidentes ya que en esta investigación se pudo determinar la mejora de la productividad en el talento humano y la eficiencia y la calidad en los procesos. Otro aspecto interesante que se investigó en el presente trabajo, es la seguridad para los colaboradores al reducirse los empleos en entornos peligrosos, la toma de decisiones

al contar con herramientas que permiten basarlas en datos, de la competitividad al desarrollarse productos personalizados que satisfacen las necesidades de los consumidores, entre otros.

Cuando se habla de una revolución industrial se refiere a las tecnologías y herramientas como por ejemplo, la realidad virtual y aumentada, el internet de las cosas. Un dato relevante es que la pandemia del Covit de acuerdo a los expertos, aceleró la cuarta revolución industrial, la virtualidad es uno de los signos que revelan ese aceleramiento.

Cabe esperar que la Industria 4.0 impacte de alguna forma en la sociedad, economía y política. Proporciona más información casi instantánea, lo que vuelve a las personas más informadas y más exigentes. Las decisiones se toman de forma más rápida y eficiente.

El entorno de la sociedad es más inteligente y plantea muchas oportunidades y también retos. Por ejemplo, la creación de nuevos productos inteligentes que presenten valores añadidos respecto a la competencia e impacten positivamente en el bienestar personal. El tema de ciberseguridad es otro ejemplo, será una de las cuestiones clave para el mundo industrial interconectado. Por supuesto, la revolución industrial también modifica el perfil talento humano que se va a necesitar en las empresas.

El reto es no quedarse atrás y prepararse para la cuarta revolución industrial. Desde los gobiernos de muchos países ya se han lanzado programas que pretenden informar sobre diferentes iniciativas y apoyar todo tipo de formación en cuanto a la adaptación

de las empresas a esta nueva realidad que exige más liderazgo y cambios organizativos para llevar a cabo la transformación empresarial.

Actualmente se cuenta con dispositivos inteligentes, que facilitan las comunicaciones, los robots que se encargan de realizar las tareas que se le sean establecidas, todo bajo a una red de Internet mundial, se puede interactuar en una reunión con personas de diferentes países sin moverse de un lugar, simplemente con un dispositivo y conexión a Internet.

Esto ha evolucionado de forma abrupta, de tal manera las personas tienen que adaptarse, aprender y capacitarse continuamente con los cambios que se presentan, no obstante, tiene sus beneficios como la comunicación inmediata con los demás, avances científicos para realizar cirugías, implantes de órganos, creación de órganos, huesos y otras partes del cuerpo de manera artificial, aptos para que se funcionen en el organismo humano. Según (Aurik, 2017) menciona sobre los siguientes acontecimientos:

Hoy las tecnologías disruptivas están dictando nuestro futuro, a medida que las innovaciones difuminan cada vez más los límites entre los ámbitos físico, digital y biológico. Los robots ya están en nuestras salas de operaciones y restaurantes de comida rápida; hoy podemos usar imágenes en 3D y extracción de células madre para desarrollar huesos humanos a partir de las células del propio paciente, y la impresión en 3D está creando una economía circular en que podemos usar y reutilizar las materias primas. (p.1)

En muchos países se ejecutaba el teletrabajo o trabajo en casa, en el cual se comunicaban por diferentes medios, sin estar presentes en una oficina, esto se veía como una opción amena, pero no se atrevían los demás países ejecutar, por miedo a factores desconocidos; sin embargo al llegar el virus covid-19, no quedó más que implementar este método de trabajo, y gracias a esto miles de personas no perdieron su puesto y las empresas no cerraron sus puertas sino se vieron beneficiadas de cierto modo, pero ha sido un cambio total, las personas han tenido que evolucionar con esto que no se esperaba que llegase en un largo tiempo. No ha sido fácil sin embargo los seres humanos son cambiantes y ante situaciones se pueden adaptar y evolucionar. Así lo determina (Aurik, 2017):

Este tsunami de innovación tecnológica seguirá cambiando profundamente nuestra manera de vivir y trabajar, y cómo funcionan nuestras sociedades. En lo que hoy se llama la Cuarta Revolución Industrial, convergerán las tecnologías que alcanzan su mayoría de edad, como la robótica, la nanotecnología, la realidad virtual, la impresión 3D, la Internet de las Cosas, la inteligencia artificial y la biología avanzada. Y a medida que se las siga desarrollando y adoptando ampliamente, producirán cambios radicales en todas las disciplinas, sectores y economías, y en la manera como las personas, las compañías y las sociedades producen, distribuyen, consumen y desechan los bienes y servicios. (p.1)

Las habilidades blandas ante la llegada de la revolución industrial 4.0, se tienen que tomar en cuenta para sobrellevar esta nueva era tecnológica, así lo indica (Herrera, 2018):

Hay que tomar en cuenta que las habilidades blandas, permiten a los trabajadores relacionarse con el trabajo y las demás personas, incluye las habilidades de liderazgo, negociación, comunicación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, toma de decisiones, entre las más conocidas, y hoy todo el trabajo de entrenamiento en un mundo que corre a la tecnificación. En su conjunto son las que efectivamente, permiten al humano aprender y adaptarse de manera más fácil a los cambios. (p.1)

Las industrias pretenden eliminar miles de puestos e implantar máquinas o robots que pueden llevar a cabo las tareas, dejando a las personas sin empleo, aunque hay investigaciones que pretenden un cambio positivo a estas innovaciones y que los trabajos no se van a decaer como se piensa, ciertamente no se sabe que tan impactante será, como lo desarrolla (Aurik, 2017):

Asimismo, han dado origen a ansiosas preguntas sobre el papel que los seres humanos desempeñarán en un mundo dominado por la tecnología. Un estudio realizado por la Universidad de Oxford en 2013 estima que cerca de la mitad de los empleos de Estados Unidos se podrían perder debido a la automatización en las próximas dos décadas. Por otra parte, economistas como James Bessen, de la Universidad de Boston, argumentan que la automatización va de la mano con la creación de nuevos empleos. Entonces, cuál de las dos consecuencias es... ¿nuevos empleos o un desempleo estructural masivo?

En este punto se puede estar seguro de que la Cuarta Revolución Industrial tendrá un efecto disruptivo sobre el empleo, pero nadie puede predecir todavía la escala del cambio.

Se debe cambiar constantemente, adaptarse, educarse e informarse para sobrevivir a esta nueva revolución industrial, el ser humano no es indispensable en su totalidad, por ende, hay que asimilar los cambios como mejora para la vida. Y tener muy presente que la ventaja competitiva que tiene el ser humano sobre los robots son sus habilidades blandas. Los robots no tienen sentimientos ni los pueden demostrar, se programan para determinadas tareas.

2.5.4 Habilidades blandas como factor de éxito en el mercado laboral

Las habilidades blandas son cruciales para que las personas se desarrollen tanto en su vida personal como laboral. Ante la revolución industrial 4.0, es clave tener claro que las habilidades blandas son los pilares para enfrentar estos cambios que conlleva la revolución, de acuerdo con (Aurik, 2017):

Cada revolución industrial anterior conllevó disrupción, y en la cuarta no será diferente. Si tenemos en mente las lecciones de la historia podemos gestionar el cambio. Para comenzar, tenemos que centrarnos en las habilidades, no solo en los empleos específicos que vayan a surgir o desaparecer. Si determinamos las habilidades que necesitamos, podemos educar y entrenar a la fuerza de trabajo humana para aprovechar la totalidad de las nuevas oportunidades que cree la tecnología. Los departamentos de recursos humanos, las instituciones educacionales y los gobiernos deberían liderar este esfuerzo. (p.1)

Considerar las habilidades blandas en la actualidad, como esencial en la selección y reclutamiento de personal y no sólo las habilidades duras, es factor de éxito en el ámbito laboral, porque se tendrá claro cómo esa persona se puede desarrollar en el

puesto, como influirá en el clima laboral de la organización, asimismo en el desempeño, productividad y un óptimo resultado de objetivos, como unos de los beneficios que se pueden generar al poseerlas. Es decir, cómo se va a comportar esa persona. Es todo un reto que se vuelve cada vez más importante en las organizaciones ya que las personas en muchas ocasiones son contratadas por sus habilidades duras y son despedidas o desvinculadas por su comportamiento (habilidades blandas).

Tomando en cuenta el cambio constante de necesidades de los clientes internos y externos, es sumamente importante contar con habilidades blandas como herramienta para mejorar y mantenerse en la economía. Esto se habla desde hace unos años en diferentes reuniones a nivel mundial, así lo menciona (Herrera, 2018):

En uno de los foros que tuvo lugar en la reunión de Davos, llamado “Salvando la globalización económica de sí misma”, se tocaron los temas económicos relativos al trabajo, la educación, los avances tecnológicos y la capacitación para el trabajo, en esta reunión estuvieron como panelistas: Mauricio Cárdenas, ministro de Finanzas y Crédito Público de Colombia; Deving Wening, presidente de e-Bay; Chandra Kochhar, managing directora & CEO de ICICI Bank; Minoucher Shaftik, directora, de la London School of Economics; Sharan Burrow, secretaria general de la Confederación Sindical Internacional (ITUC); y Rich Lesser, CEO global de Boston Consulting... Uno de los temas que más me llamó la atención de esta reunión fue la discusión sobre el tipo de habilidades que se necesitarán para enfrentar los cambios que la globalización está generando en el mundo laboral, la directora de la London School of Economics, Minoche Shafik y Deving Wenig de e-Bay coincidieron que las habilidades más

importantes que hay que fomentar es la de enseñar a los trabajadores a aprender, sobre todo en un mundo en dónde lo que sea rutinario y repetitivo, será automatizado y por lo que es necesario desarrollar en los trabajadores las comúnmente llamadas soft skills,(habilidades blandas), sobre todo las habilidades creativas, de investigación, de búsqueda y selección de información, y las habilidades para hacer algo al respecto a toda esta información que se estará obteniendo.(p.1)

2.5.6 Tipos de habilidades blandas

Existen muchas variantes de habilidades blandas que se desarrollan en las personas, a veces se nace con ellas y otras se pueden desarrollar si la persona trabaja en eso, sin embargo, una cosa es cierta, todos podemos ser capaces de tenerlas y mejorarlas, actualmente se determinan algunas que son esenciales para mantenernos y crecer en el mercado laboral, como lo menciona (Whiting, 2020):

El pensamiento crítico y la resolución de problemas encabezan la lista de habilidades que los empleadores creen que crecerán en importancia en los próximos cinco años. Estas han sido consistentes desde el primer informe en 2016.

Pero este año han surgido nuevas habilidades de autogestión como el aprendizaje activo, la resistencia, la tolerancia al estrés y la flexibilidad. (p.1)

Algunas de las habilidades blandas que se definen como esenciales en el ámbito laboral son:

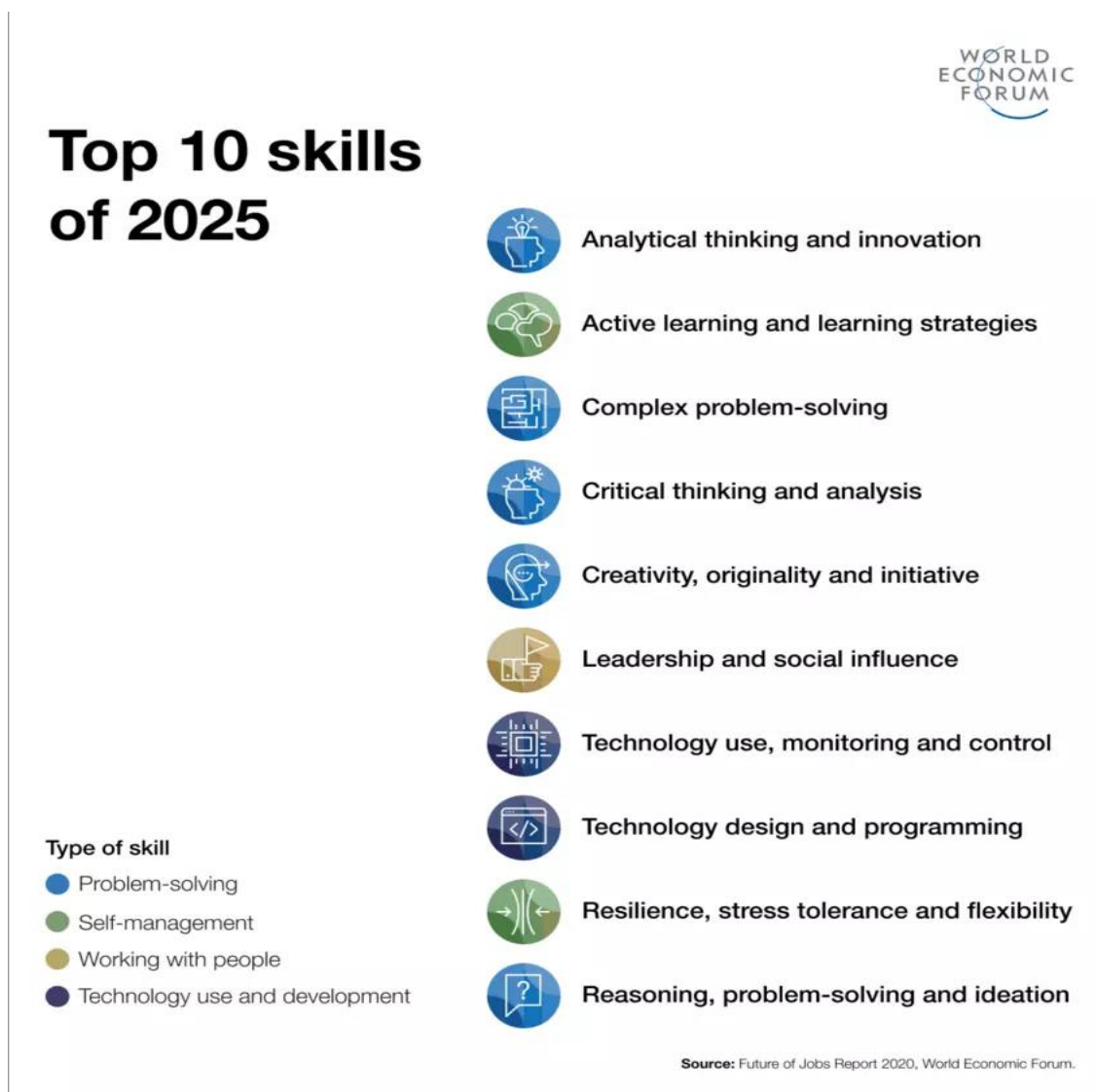


Figura 8 Top 10 skills of 2025

Fuente: Foro Económico Mundial, <https://es.weforum.org/agenda/2020/10/estas-son-las-10-principales-habilidades-laborales-del-futuro-y-el-tiempo-que-lleva-aprenderlas/> (2021)

En la Figura 8 se mencionan algunas de las habilidades que las personas deben tener para desarrollarse eficientemente en su vida cotidiana y laboral, entre ellas están:

- Pensamiento analítico e innovación
- Aprendizaje activo y estrategias de aprendizaje.
- Resolución de problemas complejos.

- Pensamiento crítico y análisis.
- Creatividad, originalidad e iniciativa.
- Liderazgo e influencia social.
- Diseño y programación de tecnología.
- Resiliencia, tolerancia al estrés y flexibilidad.
- Razonamiento, resolución de problemas e ideación.

Asimismo, la (Universidad Hispanoamericana (UH)) determina que las habilidades blandas más importantes para lograr el éxito y nos diferencien de los demás son las siguientes:

- Actitud positiva.
- Resiliencia: Capacidad de enfrentar y superar una dificultad, una situación límite que puede ser traumática, dolorosa.
- Empatía.
- Proactividad.
- Comunicación profesional: oral, escrita, asertiva, escucha activa.
- Capacidad de adaptarse a los cambios = flexibilidad.
- Creatividad y sentido de innovación.
- Colaboración remota: por medio de redes sociales.
- Comunicación digital.

- Liderazgo.
- Agilidad para adaptarse a los cambios.
- Aprender a aprender.
- Organización del trabajo eficiente. (p.9-22)

Estas habilidades blandas son las que las empresas buscan en las personas, las cuales son fundamentales que éstas posean, para distinguirse de los demás, así ser mejor candidato y profesional. Lo anterior lo afirma (Whiting, 2020) en su investigación, “La gran mayoría de los líderes empresariales (94%) esperan ahora que los empleados adquieran nuevas habilidades en el trabajo - un fuerte aumento desde el 65% en 2018.” (p.1)

Como la presente investigación se desarrolló en tiempos de pandemia del Covid 19, se hace necesario mencionar el rol de las habilidades blandas en el sector salud. Para nadie es un secreto que los profesionales del sector salud son personas fundamentales en la vida de los seres humanos y deben gestionar sus habilidades blandas como por ejemplo la comunicación y el manejo de la frustración, que son competencias necesarias en tiempos de emergencia sanitaria. Actualmente, sus perfiles son requeridos a lo largo y ancho del país.

El sector de la salud se ha convertido en protagonista durante esta pandemia. Los trabajadores del sector han sido los encargados de recibir y tratar a pacientes con coronavirus y otro tipo de dolencias. El riesgo de contagio, el estrés y el colapso del servicio son algunos de los escenarios que hoy en día deben enfrentar. Entre las habilidades que se convierten en críticas, esta investigadora puede señalar por

ejemplo la vocación de servicio de estos profesionales. Están preparados para afrontar todo tipo de situaciones y lidiar con el estrés consecuente. Brindar un buen trato a un público doliente y con necesidades urgentes es un gran reto.

El presente de trabajo de investigación ha permitido ampliar el conocimiento de la investigadora y determinar que estas habilidades son muy importantes y apreciadas en la actualidad por las instituciones prestadoras de Servicios de Salud que contratan a los médicos y, especialmente, por los mismos profesionales, en razón a las características del entorno enfrentado.

Habilidades sociales como la comunicación asertiva, la empatía o acercamiento con los demás, permite que se generen las habilidades blandas, generando una conexión efectiva con los demás, entre estos, pacientes y colaboradores.

Más allá de la interacción entre el médico y el paciente, se debe estar atento a la resolución colaborativa de problemas que, a su vez, conllevan manifestaciones en el estado de salud de los pacientes. Es un hecho que el manejo de las habilidades blandas en el sector salud debe de ser prioritario pues juegan un papel fundamental en el manejo de pacientes. La consulta es si todos los centros médicos le dan la importancia y lugar que merecen. Si los departamentos de gestión humana tienen claro en sus procesos de reclutamiento y selección del talento humano un enfoque en las habilidades blandas de los candidatos que evalúan.

Otra habilidad crítica que esta investigadora ha podido conocer se refiere al manejo de la frustración, debido a la pandemia en donde algunos profesionales -en primera línea de cuidados- pueden sentirse frenados ante la intensidad de la misma y las tremendas consecuencias que está causando no sólo en Costa Rica sino en el mundo entero. Por eso, resulta importante la tolerancia a la frustración, la gestión del tiempo y la resolución de conflictos.

Además, se puede considerar las nuevas circunstancias de aislamiento y cuarentena que han evidenciado que se debe trabajar en este tipo de habilidades y se han insinuado como cruciales. En la atención presencial es muy importante poder verificar la orientación al detalle y la empatía como una cualidad de la atención médica, pues un trato humano facilita el comportamiento de autocuidado del paciente.

En el caso de las teleconsultas los profesionales de la salud o especialistas que atienden por medio de las mismas, deben intentar ser claros y cercanos con sus pacientes. Una comunicación asertiva es vital y para eso también es importante que los trabajadores de la salud sepan manejar herramientas tecnológicas.

En esta época la resiliencia es valiosa, esta es la capacidad de reponerse y adaptarse positivamente ante situaciones difíciles.

Con el cambio de turnos se destacan otras habilidades como la flexibilidad. Asimismo, si el profesional está a cargo de un equipo de trabajo, ya sean médicos o enfermeros, debe optar por ser un buen líder y el punto de encuentro en momentos críticos.

El trabajador de la salud debe ser empático, desarrollar su capacidad de autogestión, ser analítico y un líder positivo. Además, debe tener la capacidad de adaptarse para hacer las cosas diferentes y proponer nuevos caminos.

Todas estas exigencias pueden resultar abrumadoras, por lo cual, siempre se debe comunicar oportunamente a los líderes cuando se sienta cansancio o desespero. De esta manera, se pueden prevenir problemas con los usuarios y compañeros de trabajo y velar por la salud del propio profesional.

Sobre los trabajadores de la salud recae en estos momentos una gran responsabilidad. Su papel es fundamental para poder salir bien de una emergencia sin precedentes. Ellos deben entender la situación, cuidarse a sí mismos y cuidar a los demás.

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio de investigación tiene como propósito investigar el nivel de importancia que se le da a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud, área de salud, Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, durante el tercer cuatrimestre del 2020. Para tal fin, se definió utilizar la metodología de investigación tipo cuantitativa, con un proceso de análisis estadístico, en base a la recolección de datos, esto conforme a la definición que aporta (Fernández Collado, Baptista Lucio, & Hernández Sampieri, 2014) que indica lo siguiente:

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (p.4-5)

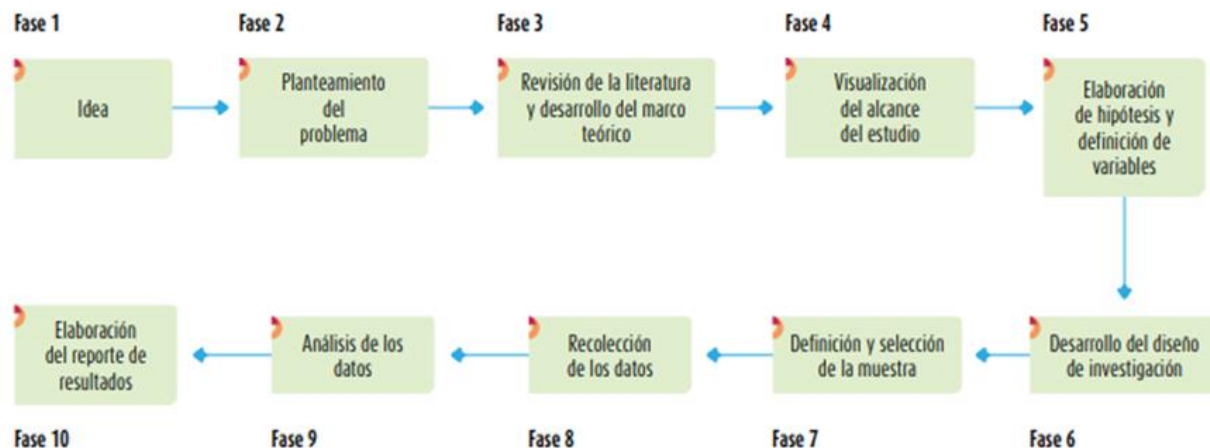


Figura 9 Proceso del enfoque cuantitativo

Fuente: Datos obtenidos de (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), en el libro Metodología de la investigación, sexta edición. (febrero 2021)

Cabe mencionar que las fases del proceso investigativo son secuenciales y probatorias de teorías, por lo tanto, en el orden son muy rigurosas; sin embargo, se puede reestablecer alguna fase. La metodología utilizada es aleatoria exploratoria, a partir de la técnica del cuestionario para la recolección de datos, el cual se clasifica de respuesta directa por su modalidad vía correo, según (García Muñoz, s.f) describe la herramienta utilizada:

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo (p.3).

La finalidad de utilizar este instrumento de recolección de datos es que se obtiene la información de la población, de una forma más ordenada sobre las variables que se

investigan; asimismo se tiene poca relación con las personas a aplicar, solo se da una carta de presentación y normas generales, al ser vía correo, lo cual crea una disposición favorecedora a una respuesta más asertiva.

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de alcance determinado para la investigación es de tipo exploratorio; ya que permite investigar problemáticas en las cuales han sido mínimamente exploradas, según (Mendoza Torres & Hénandez Sampieri, 2018):

Los estudios exploratorios se llevan a cabo cuando el propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiando, sobre el cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (p.106)

Con respecto a lo citado, se denomina la investigación como estudio exploratorio, debido a que el nivel de importancia de las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas en Salud es plenamente desconocido; ya que anteriormente no se ha realizado un estudio con respecto al tema. Siendo aún más global mediante los estudios mencionados en los antecedentes, se determina que no se ha logrado implementar las habilidades blandas como un aspecto fundamental en el desarrollo profesional y personal en el sector salud. Por lo que despertó un gran interés por el desarrollo de un estudio en el cual se determine la importancia de las habilidades blandas; ya que es una institución gubernamental de salud tan fundamental en la vida

de las personas, a nivel país y que brinda servicios de atención directamente con personas enfermas o vulnerables.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental transversal; ya que se enfoca en la observación y análisis de situaciones que existen, mediante el instrumento de recolección de datos, definido cuestionario, para el análisis de antecedentes de situaciones, como según (Mendoza Torres & Hénandez Sampieri, 2018) lo definen:

Por decirlo de alguna manera, un experimento se construye en realidad. En cambio, en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación, por quien la realiza. En la indagación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. Y la investigación no experimental puede o no poseer un alcance explicativo: más bien se trata de un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión, los estudios ex post facto retrospectivos y prospectivos, etc. (p.214)

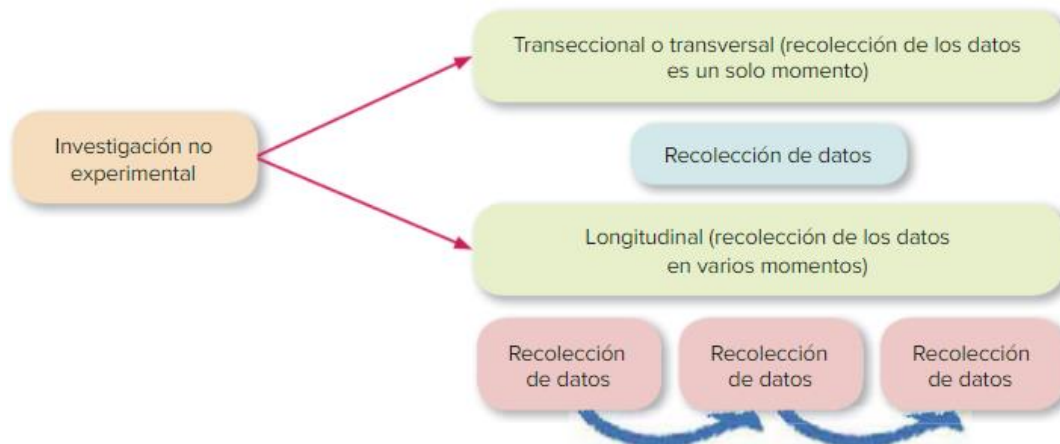


Figura 10 Tipos de diseños no experimentales

Fuente: Datos obtenido de (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), en el libro Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (marzo 2021)

Como se definió anteriormente el diseño es no experimental, pero determinado de tipo transversal es por ello la (Universidad Hispanoamericana, 2019) lo define como “Transversal: los datos de la investigación se recolectan en un único momento; es decir, el investigador no regresa semanas, meses u años después para volver a recolectar datos de los mismos sujetos.” (p.13)

3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

Según (Mendoza Torres & Hernández Sampieri, 2018) definen las unidades de análisis como “segmentos de los datos narrativos para ir generando o descubriendo categorías que describan los conceptos de interés y sus vínculos, los cuales conforman el planteamiento del problema y permiten entender el fenómeno bajo análisis.” (p.472).

Quiere decir que las unidades de análisis están vinculadas con el planteamiento del problema, permitiendo entender la finalidad detrás de este, asimismo se decidió realizar el cuestionario a todos los funcionarios del departamento de Registros y Estadísticas en Salud, esto debido a que la cantidad del personal es poca, esto con el

fin de obtener la mayor información posible para comprender la situación del área, así determinar las conclusiones.

3.4.1 Población

Según (Universidad Hispanoamericana, 2019) define por población “la población está conformada por la cantidad total de unidades de análisis. Debe evidenciarse en número absolutos” (p.14).

Considerando el concepto de población y recomendaciones de tutoría se determinó una población total de los colaboradores del departamento, en total 37 funcionarios para la aplicación de la herramienta de recolección de datos, el cuestionario. Se considera un número apto para el desarrollo óptimo de la investigación.

3.4.2 Tipo de muestra

La muestra se utiliza generalmente al realizar una investigación, para la recolección de datos de una población que le interese, sin embargo, se establecen rutas como la cualitativa y cuantitativa, que poseen diferentes tipos de estrategias de muestreo, sin embargo, se determinó que se utilizará la muestra cuantitativa probabilística; ya que según (Universidad Hispanoamericana, 2019) define:

La muestra cuantitativa se calcula por medio de una fórmula estadística que se aplica a la población total, como referencia para estimar un valor representativo del total de esa población. La muestra está conformada por el total de individuos con los que se realizó la investigación (no incluyen aquellos que no pudieron ser parte del estudio, pero estaban previstos para ser incluidos). La muestra en estos estudios puede ser probabilística o no probabilística. (p.14)

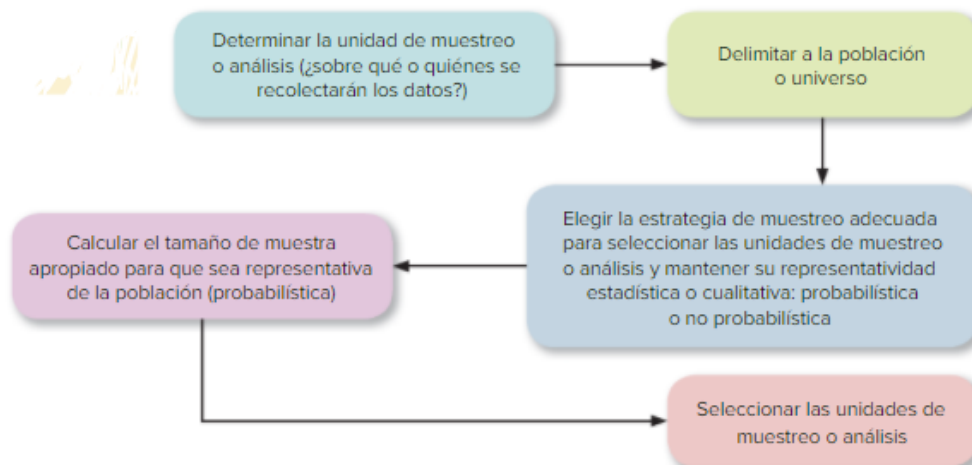


Figura 11 Proceso general para seleccionar una muestra.

Fuente: Datos obtenido de (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), en el libro Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (marzo 2021)

Al ser analizado el proceso general de la muestra, se seleccionó el tipo de muestra probabilística, esto debido a que se tienen muchas ventajas, como medir las estimaciones de variables predichas y analizar los resultados, este permite implementar instrumentos de recolección de información, como el que es aplicado en esta investigación, por lo tanto, se entienden según (Mendoza Torres & Hernández Sampieri, 2018) como:

En las muestras probabilísticas todas las unidades casos o elementos de la población tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo. (p.240)

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Tabla 2 Criterios de inclusión y exclusión de la muestra

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
A1 Colaboradores del área de Registros y Estadísticas en Salud	A2 Colaboradores de otras áreas
B1 Institución de la Caja Costarricense del Seguro Social	B2 Instituciones del sector privado
C1 Participación como facilitadores (as) en capacitaciones en temas relacionados con habilidades blandas	C2 Inexistencia de participación en procesos de enseñanza.

Fuente: Elaboración propia.2021

3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes

Se solicitó un permiso a la dirección del Comité de bioética del Centro de Atención Integral de Salud (CAIS) de Cañas, en el cual se dirigió una carta con la especificación de la investigación a desarrollar, asimismo se adjunta el cuestionario que se aplicará a los funcionarios, de esta forma se especifica que el único propósito es recopilar información con fines exclusivos para la presente investigación.

Al aprobarse la solicitud, se procede a comunicarse con la jefatura del departamento de Registros y Estadísticas en Salud, para enviar el permiso aprobado y el cuestionario para su consentimiento, así aplicar el cuestionario, procediendo al envío del mismo vía correo electrónico, a los funcionarios conocer sus respuestas.

El proceso ético en una investigación es sumamente elemental como lo menciona (Niño Rojas V. M., 2019) “se tiene un fuerte involucramiento de personas que llegan a

ser evidencia de las conductas humanas y que un mal manejo de la información suministrada, pueden tocar las fibras internas y susceptibles de los objetos de estudio” (p.100).

Los funcionarios que completarán el cuestionario tendrán conocimiento verbal y escrito en el encabezado del cuestionario del propósito de este trabajo de investigación y que la información por parte de esta será utilizada con fines éticos.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En este proyecto de investigación se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, este según (Hernández Sampieri, 2017) se define como “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan diverso como los aspectos que evalúa” (p.155)

Existen dos tipos de preguntas: las cerradas y abiertas, (Hernández Sampieri, 2017) menciona que:

“Las preguntas cerradas presentan a los participantes o sujetos categorías u opciones de respuesta que han sido delimitadas previamente, para que escojan una (cuando son mutuamente excluyentes) o varias (en el caso de respuestas múltiples) dependiendo de la clase de pregunta. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o tener varias opciones de contestación. En cambio, las preguntas abiertas no delimitan de antemano las opciones de respuesta, por lo cual el número de categorías es muy elevado y puede variar.” (p.155)

Para la investigación se aplicará un cuestionario en el cual se obtendrá la información suficiente para el análisis de los resultados, consta de 20 preguntas de las cuales 10 son cerradas, 2 abiertas y 8 mixtas.

3.6 CATEGORÍAS

Según (Barrantes Echavarría, 2013) la operacionalización de las variables:

Es el proceso de llevar una variable del nivel abstracto a un plano concreto.

La operacionalización de las variables se elabora en tres partes:

- Definición conceptual “Son definiciones de diccionario, de libro especializado y describen la esencia o las características reales de un objeto o fenómeno”
- Definición Operativa: Es la que describe las actividades que un observador debe realizar para indicar la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado.
- Instrumental: Deben definirse y elaborarse los instrumentos con los que se recolectará la información... (p.138)

Las variables que se consideran en esta investigación se presentan en este apartado, mediante la tabla 3.

Tabla 3 Operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Dimensión	Instrumento
Investigar el nivel de importancia que se le da a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud, área de salud, Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, durante el tercer cuatrimestre del 2020.	Nivel de importancia de las habilidades blandas	“Más allá de las habilidades consideradas 'duras' como nuevas herramientas digitales y competencias. Las habilidades 'blandas' - liderazgo, adaptabilidad, cómo traducir el feedback en cambio medible- son lo que hacen las formaciones en habilidades a corto plazo más duraderas y transformadoras” (p.1) (Moritz, 2020)	Nivel de importancia que se les da a las habilidades blandas en el departamento de REDES.	Cuestionario aplicado. Preguntas: 7,11,20
Definir las habilidades blandas, como fuente de beneficio tanto personal como profesional, en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud.	Habilidades Blandas Beneficios	“En su conjunto son las que efectivamente, permiten al humano aprender y adaptarse de manera más fácil a los cambios” (p.1) (Herrera, 2018)	Beneficios en la vida laboral y personal, al usar las habilidades blandas.	Cuestionario aplicado. Preguntas: 8-9-10
Analizar el conocimiento de las habilidades blandas de los funcionarios de Registros y Estadísticas de Salud.	Conocimiento	“Cuando la gente actualiza sus habilidades, no solo se beneficia la propia persona, sino también los negocios, la economía en la que operan, y la sociedad como un todo” (p.1) (Moritz, 2020)	Conocimiento que tienen los funcionarios de REDES.	Cuestionario aplicado. Preguntas: 12,13,14,15

<p>Identificar sí se consideran importantes las habilidades blandas para laborar, en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud.</p>	<p>Importancia de las habilidades blandas</p>	<p>“El desarrollo de las habilidades suaves es en las que basamos los programas, y existen estudios que demuestran que este tipo de habilidades son las que aseguran la implementación de nuevos proyectos y cambios en las empresas.” (p.1) (Herrera, 2018)</p>	<p>Perspectiva de los funcionarios, si se considera importante las habilidades blandas en el departamento de REDES.</p>	<p>Cuestionario aplicado. Preguntas: 16,17,18,19</p>
--	---	--	---	--

Fuente: Elaboración propia (abril 2021)

3.7 ANÁLISIS DE LOS DATOS

A partir de la aplicación de un cuestionario se propone las siguientes etapas del proceso de recopilación de información, en el cual se analizan los datos obtenidos.

Tabla 4 Análisis de datos

Método	Aplicación
Plan piloto de contenido del cuestionario.	Se elabora el documento con las preguntas claves que se le harán a los funcionarios de Registros y Estadísticas en Salud.
Definir la herramienta para registrar la información del cuestionario.	Bitácora, anotaciones, documento Word.
Consentimiento de formato para el cuestionario.	Manejo y uso de datos.
Ejecutar la aplicación del cuestionario.	Indicar el propósito del cuestionario, de manera respetuosa y estar atento a cualquier duda.
Organización de los datos obtenidos.	Transcripción de las respuestas de los cuestionarios.
Codificación de los datos	Comparación de datos, para crear categorías.
Recapitulación de resultados	Generar explicaciones y definir teorías.

Fuente: Elaboración propia (abril,2021).

Capítulo IV

Discusión e interpretación de los resultados

4.1 Descripción de la situación

En el presente capítulo se desarrollará el análisis de los datos obtenidos del instrumento de recolección de datos, como tal, el cuestionario que fue aplicado en los funcionarios del área de Registros y Estadísticas en Salud, del Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, con el propósito de conocer el nivel de importancia que se les dan a las habilidades blandas en dicho departamento.

La información obtenida como resultado de la aplicación del cuestionario, será representada mediante tablas y gráficas con la finalidad de analizar los datos, con información relevante que permita elaborar las conclusiones y recomendaciones pertinentes a esta investigación. Se recopiló la información en un total de 37 funcionarios del departamento Registros y Estadísticas en Salud.

4.1.1 Análisis e interpretación de datos

El análisis e interpretación de los datos se realiza con el fin de representar la información obtenida de una forma más ordenada y de fácil comprensión. Cada pregunta del cuestionario tendrá una tabla y gráfico con la información clave, de esta forma se visualizará de una forma más sencilla y clara para su interpretación, este consta de 20 preguntas, tanto cerradas como abiertas.

4.1.2 Análisis de datos

I. Datos generales

Pregunta 1.

Tabla 5 Sexo

Sexo		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	8	22%
Femenino	29	78%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

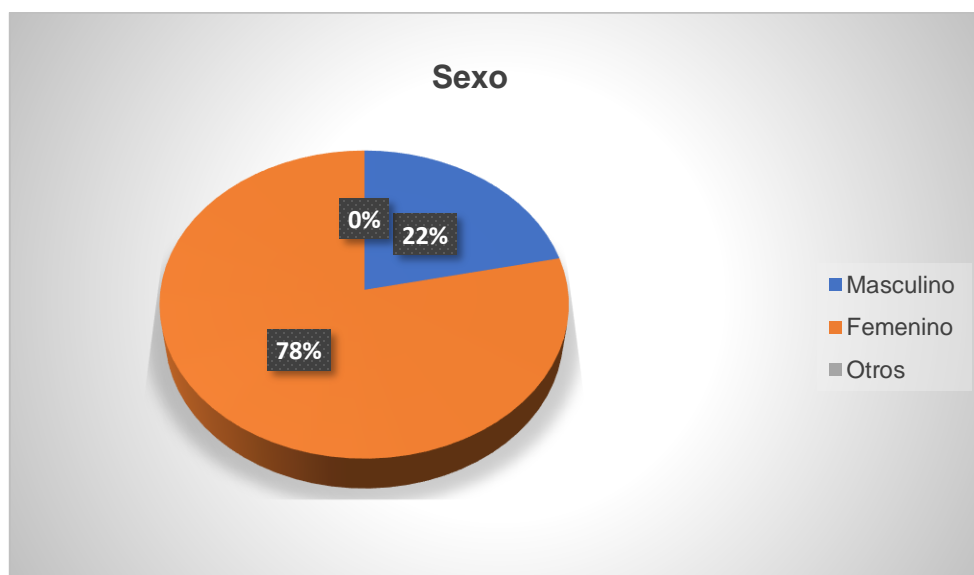


Figura 12 Sexo

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

Como se observa en el gráfico anterior los funcionarios del área de REDES, se dividen de la siguiente manera:

- Un 78% sector femenino.
- Un 22% sector masculino.

Pregunta 2.

Tabla 6 Edad

Edad		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 a 30 años	10	27%
Entre 31 a 40 años	19	51%
Entre 41 a 50 años	8	22%
Más de 51 años	0	0%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

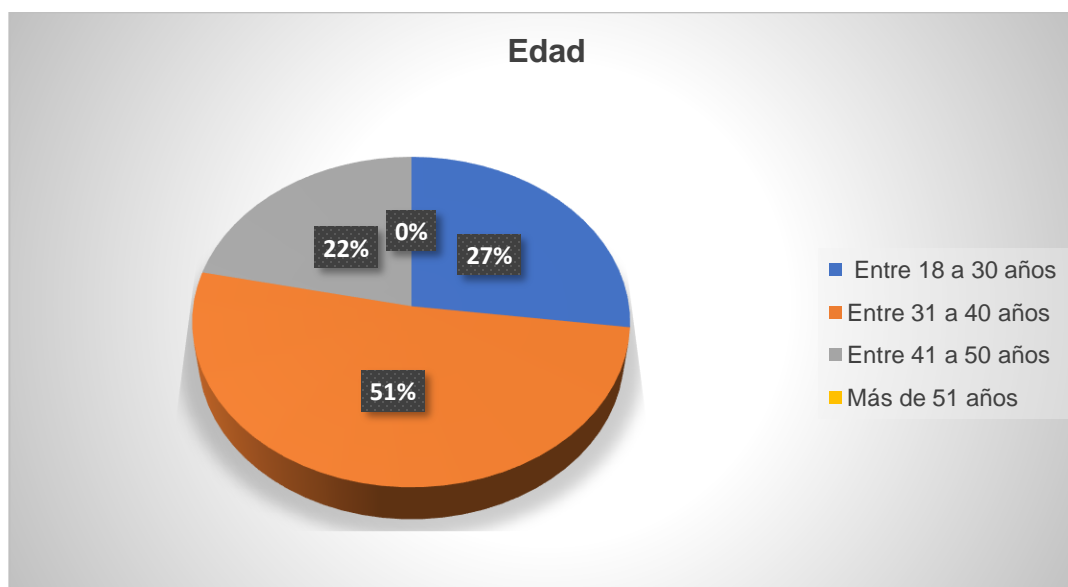


Figura 13 Edad

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

Como se observa en el gráfico anterior el 27% de los funcionarios oscilan entre los 18 a 30 años, el 51% entre 31 a 40 años, mientras que los de 41 a 50 años son un 22% y finalmente ningún funcionario es mayor a los 50 años.

Pregunta 3.

Tabla 7 ¿Cuál es su antigüedad en la institución?

¿Cuál es su antigüedad en la institución?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 5 años	9	24%
De 5 a 10 años	12	33%
De 10 a 15 años	9	24%
De 15 a 20 años	4	11%
Más de 20 años	3	8%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

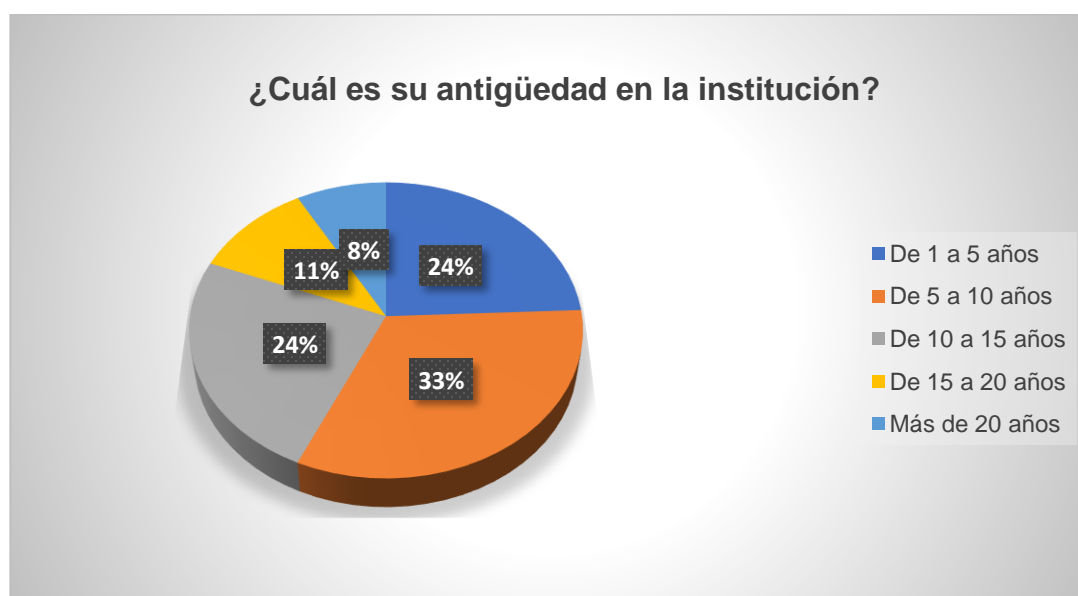


Figura 14 ¿Cuál es su antigüedad en la institución?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021

Según los resultados obtenidos de la anterior gráfica los funcionarios de REDES, el 24% tienen de laborar para la institución de 1 a 5 años, el 33% de 5 a 10 años, mientras el 24% de 10 a 15 años, un 11% de 15 a 20 años y por último un 8% más de 20 años de laborar en la institución.

Pregunta 4.

Tabla 8 Nivel Académico

Nivel Académico		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller en Educación Media	10	27%
Bachiller Universitario	13	35%
Licenciatura Universitaria	5	14%
Maestría Universitaria	0	0%
Otra, especifique	9	24%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

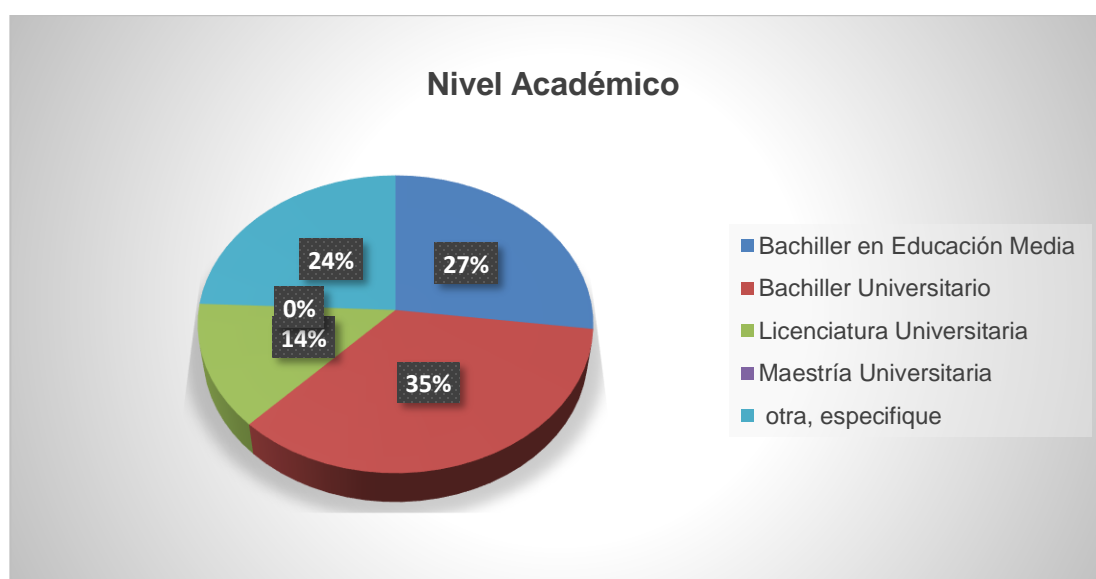


Figura 15 Nivel Académico

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

Los funcionarios de REDES en un 27% cuentan con un grado de bachiller en educación media, un 35% con bachiller universitario, con un porcentaje menor de 14% se encuentran los colaboradores que son licenciados universitarios, ningún funcionario cuenta con maestría universitaria, sin embargo, especificaron un 24% que cuentan con diplomado en registros médicos.

Pregunta 5.

Tabla 9 ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el departamento?

¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el departamento?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 5 años	9	24%
De 5 a 10 años	12	33%
De 10 a 15 años	9	24%
De 15 a 20 años	4	11%
Más de 20 años	3	8%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.



Figura 16 ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el departamento?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

Como se observa en el gráfico adjunto, el 24% de los funcionarios ha laborado en su departamento entre 1 a 5 años, un 33% de 5 a 10 años, mientras tanto un 24% de 10 a 15 años, un 11% entre 15 a 20 años y por último con menor porcentaje un 8% más de 20 años.

Pregunta 6.

Tabla 10 ¿Ha ocupado otros puestos en la institución?

¿Ha ocupado otros puestos en la institución?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	62%
No	14	38%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

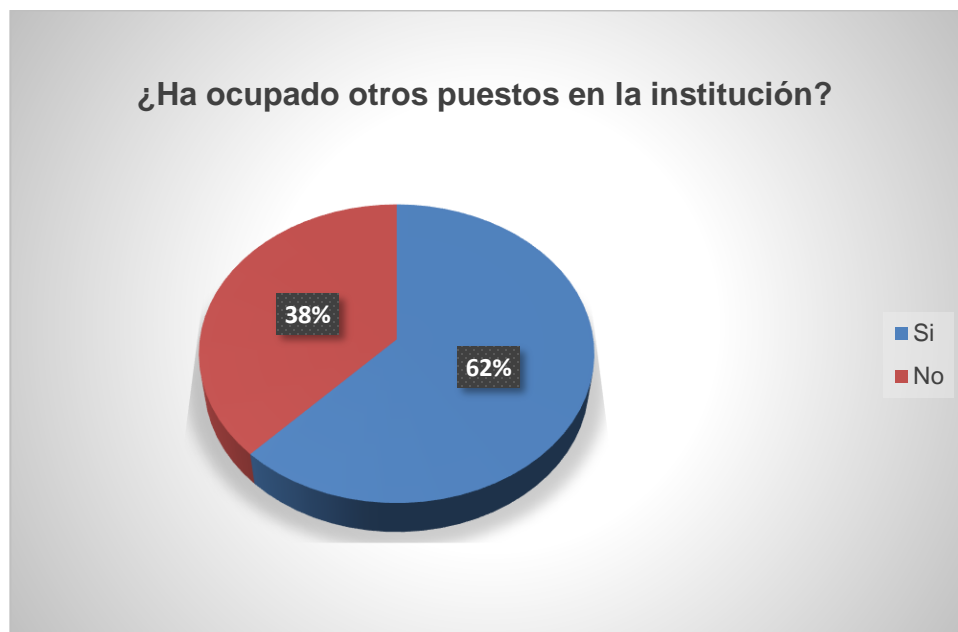


Figura 17 ¿Ha ocupado otros puestos en la institución?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

De acuerdo con el anterior gráfico se denota que un 62% de los colaboradores han laborado en otros puestos y un 38% no ha rotado de su puesto.

Pregunta 7.

Tabla 11 ¿Sabe usted qué son las habilidades blandas?

¿Sabe usted qué son las habilidades blandas?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	32%
No	25	68%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

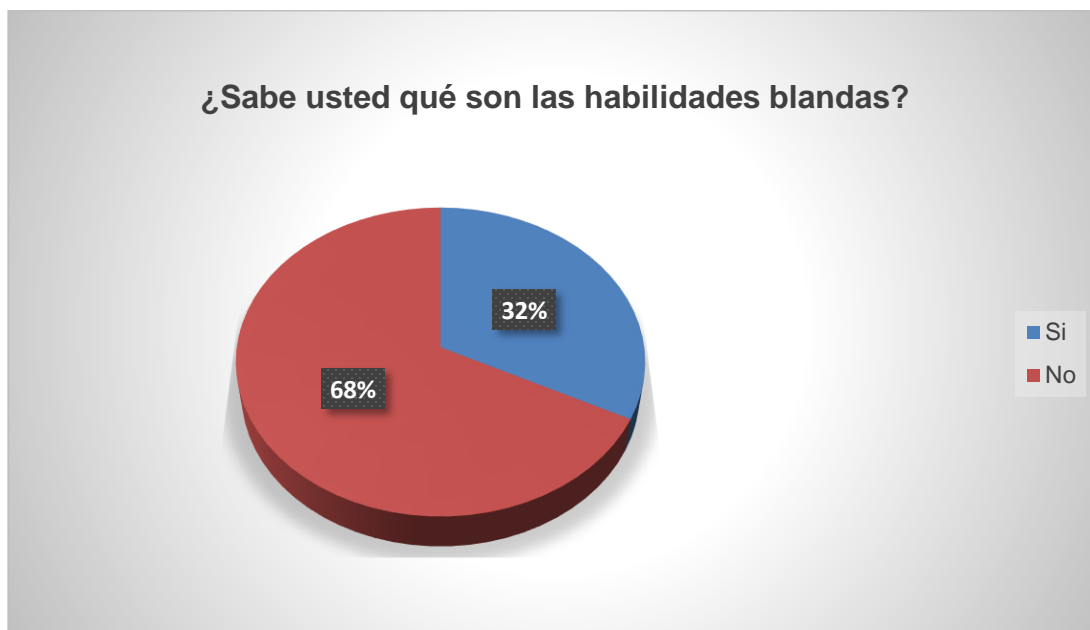


Figura 18 ¿Sabe usted qué son las habilidades blandas?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

Como se evidencia en el gráfico adjunto los funcionarios de REDES, desconocen sobre las habilidades blandas, en cifras exactas en un 68%, y un 32% conocen el concepto.

Pregunta 8.

Tabla 12 Las habilidades blandas según (Universidad Hispanoamericana (UH)) se definen de la siguiente manera: “El resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras, que hacen que una persona se relacione y se comunique de manera efectiva con otros.” ¿Conocía usted este término?

Las habilidades blandas según (Universidad Hispanoamericana (UH)) se definen de la siguiente manera: “El resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras, que hacen que una persona se relacione y se comunique de manera efectiva con otros.” ¿Conocía usted este término?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	27%
No	27	73%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.



Figura 19 Las habilidades blandas según (Universidad Hispanoamericana (UH)) se definen de la siguiente manera: “El resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras, que hacen que una persona se relacione y se comunique de manera efectiva con otros.” ¿Conocía usted este término?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

Se determina que un 73% de los funcionarios desconocen el término, que se define en el gráfico anterior, y un 27% respondió que tienen conocimiento del término.

Pregunta 9.

Tabla 13 Con base al concepto anterior, ¿Considera que usted pone en práctica las habilidades blandas, en el ámbito laboral y personal?

Con base al concepto anterior, ¿Considera que usted pone en práctica las habilidades blandas, en el ámbito laboral y personal?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	100%
No	0	0%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.



Figura 20 Con base al concepto anterior, ¿Considera que usted pone en práctica las habilidades blandas, en el ámbito laboral y personal?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

Con respecto a los resultados obtenidos por la gráfica anterior, se determina que, en su totalidad, los funcionarios ejecutan las habilidades blandas en su vida laboral y personal, con cifras exactas un 100%.

Pregunta 10.

Tabla 14 ¿Cree usted que se utilizan las habilidades blandas de cada persona en su área de trabajo?

¿Cree usted que se utilizan las habilidades blandas de cada persona en su área de trabajo?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	85%
No	6	15%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.



Figura 21 ¿Cree usted que se utilizan las habilidades blandas de cada persona en su área de trabajo?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

Los resultados obtenidos de esta pregunta reflejan que un 85% de los funcionarios respondieron afirmativamente, y un 15% en forma negativa.

Dentro del 85% que consideran que, si se utilizan las habilidades blandas, se destacan estas opiniones:

- Se determina fundamental el uso de las habilidades blandas para la ejecución de tareas.
- El área de trabajo se enfatiza en la atención de usuarios, la comunicación, empatía y servicio al cliente es esencial.
- Se maneja constantemente la comunicación y convivencia entre compañeros, usualmente ésta es efectiva.
- Se trata siempre dar lo mejor de sí mismo para garantizar una atención adecuada al usuario, para que estén satisfechos.
- Usualmente se usan, pero se debe mejorar.

Dentro del 15% que respondieron en forma negativa se destacan las siguientes opiniones:

- No siempre es exitosa la convivencia entre compañeros y usuarios; ya que se presentan situaciones que se no se saben controlar.
- Existen constantemente conflictos con usuarios porque no son bien atendidos, porque compañeros se exaltan y no manejan bien sus actitudes.
- A veces falta un mejor trato, por diferencia de personalidad.

Pregunta 11.

Tabla 15 ¿En algún momento ha escuchado mencionar las habilidades blandas en su área de trabajo?

¿En algún momento ha escuchado mencionar las habilidades blandas en su área de trabajo?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	37	100%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.



Figura 22 ¿En algún momento ha escuchado mencionar las habilidades blandas en su área de trabajo?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la gráfica anterior, se determina que en un 100% de los funcionarios contestaron de forma negativa, sobre haber escuchado sobre las habilidades blandas en el área de trabajo.

Pregunta 12.

Tabla 16 ¿Considera usted que en su área de trabajo se potencian sus destrezas y sus habilidades blandas?

¿Considera usted que en su área de trabajo se potencian sus destrezas y sus habilidades blandas?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	86%
No	5	14%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

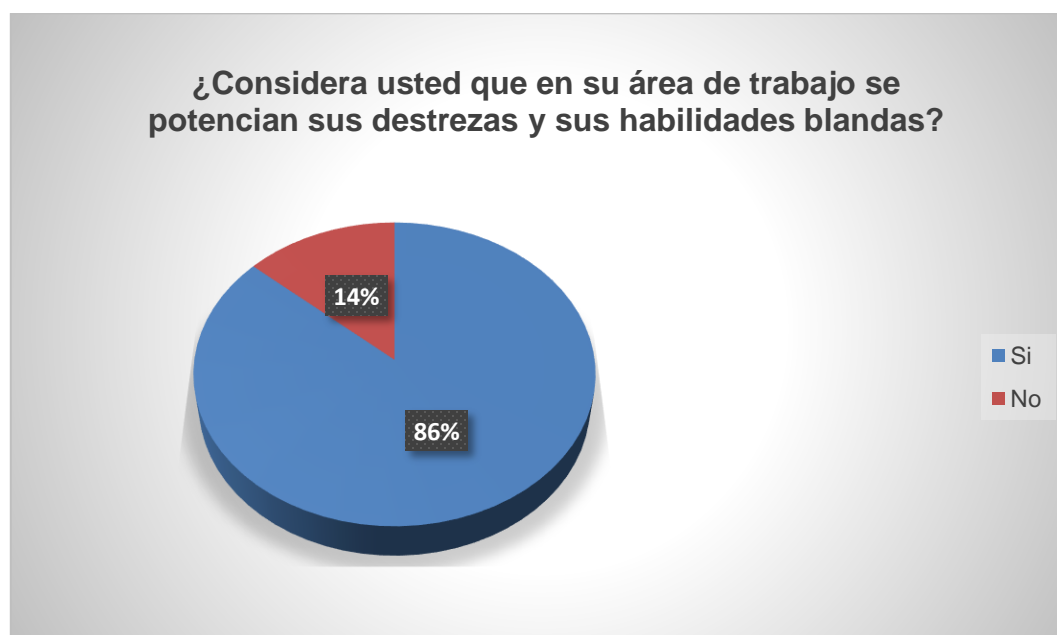


Figura 23 ¿Considera usted que en su área de trabajo se potencian sus destrezas y sus habilidades blandas?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

Los resultados obtenidos de la gráfica anterior se determinan que un 86% de los funcionarios respondieron positivo, mientras que un 14% fue negativo, con base a éstas se destacan los siguientes comentarios:

- Se debe interactuar directamente con usuarios y compañeros, por lo tanto, deben desarrollar destrezas como habilidad comunicativa y de escucha, servicio al cliente, solución de conflictos.
- Se debe trabajar con usuarios que son pacientes de emergencia por ello debemos tener mucha empatía al brindar el servicio, son personas vulnerables y soy apoyo de esa persona ante la situación que están pasando.

Pregunta 13.

Tabla 17 ¿Según su experiencia en el área de redes, se debe contar con el uso de habilidades blandas?

¿Según su experiencia en el área de redes, se debe contar con el uso de habilidades blandas?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	100%
No	0	0%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

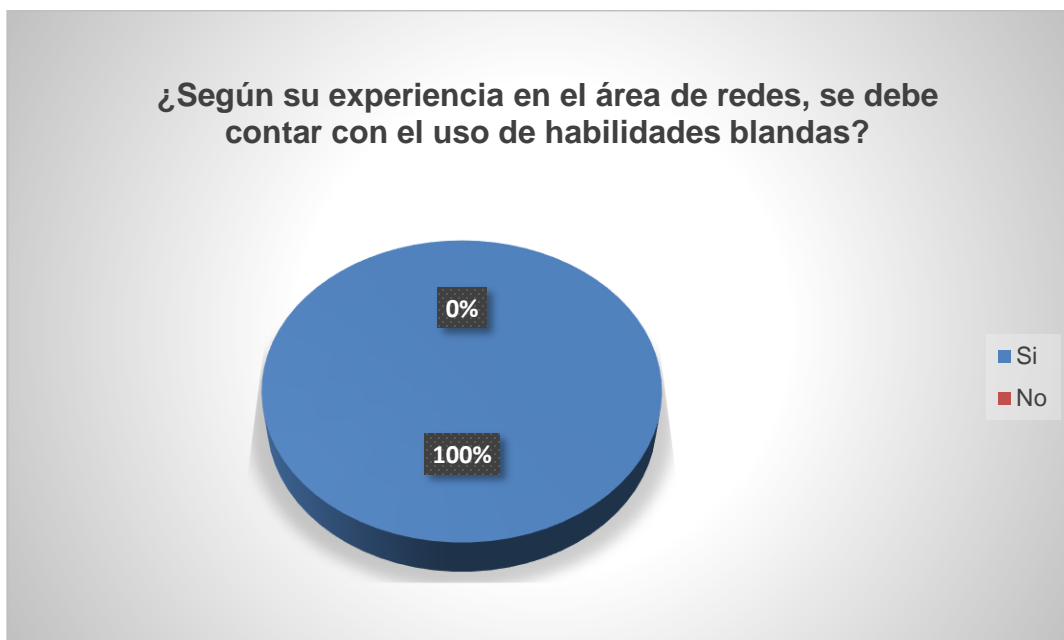


Figura 24 ¿Según su experiencia en el área de redes, se debe contar con el uso de habilidades blandas?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la gráfica anterior se determina que en un 100% de los funcionarios de REDES, respondieron afirmativamente sobre el uso de las habilidades blandas.

Pregunta 14.

Tabla 18 ¿Cuáles de las siguientes habilidades blandas considera que debe tener en su puesto de trabajo?

¿Cuáles de las siguientes habilidades blandas considera que debe tener en su puesto de trabajo?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Liderazgo	8	4%
Comunicación oral	26	15%
Comunicación escrita	8	4%
Trabajo en equipo	27	15%
Gestión del tiempo	5	3%
Orientación al resultado	4	2%
Pensamiento crítico	5	3%
Adaptación al cambio	23	13%
Creativo	7	4%
Solución de conflictos	28	16%
Servicio al cliente	30	17%
Inteligencia emocional	8	4%
Total	179	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

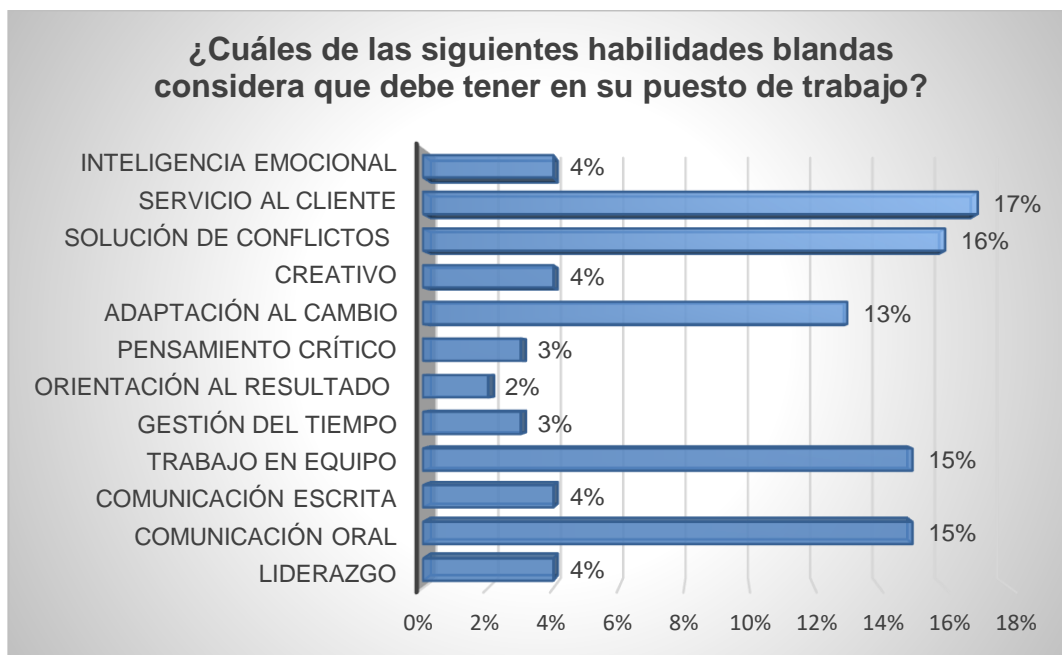


Figura 25 ¿Cuáles de las siguientes habilidades blandas considera que debe tener en su puesto de trabajo?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

Los resultados obtenidos según el gráfico adjunto, que se refiere a cuáles de las habilidades blandas que se requieren en su puesto de trabajo son las siguientes:

- Un 5% indica que debe trabajar con inteligencia emocional.
- Un 17% indica que se debe trabajar en servicio al cliente.
- Un 16% indica que se debe trabajar en solución de conflictos.
- Un 4% indica que se debe trabajar con creatividad.
- Un 13% indica que se debe trabajar con adaptación al cambio.
- Un 3% indica que se debe laborar con pensamiento crítico.
- Un 2% indica que se debe laborar con orientación al resultado.

- Un 3% indica que se debe realizar la gestión del tiempo.
- Un 15% indica que se debe laborar en trabajo en equipo.
- Un 4% indica que se debe tener una comunicación escrita.
- Un 15% indica que se debe tener una buena comunicación oral.
- Un 4% indica que se debe trabajar con liderazgo.

Un comentario que se destacó fue que se debe tener empatía con los compañeros y usuarios.

Pregunta 15.

Tabla 19 ¿Usted considera que posee las habilidades blandas para desarrollar su trabajo?

¿Usted considera que posee las habilidades blandas para desarrollar su trabajo?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	100%
No	0	0%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

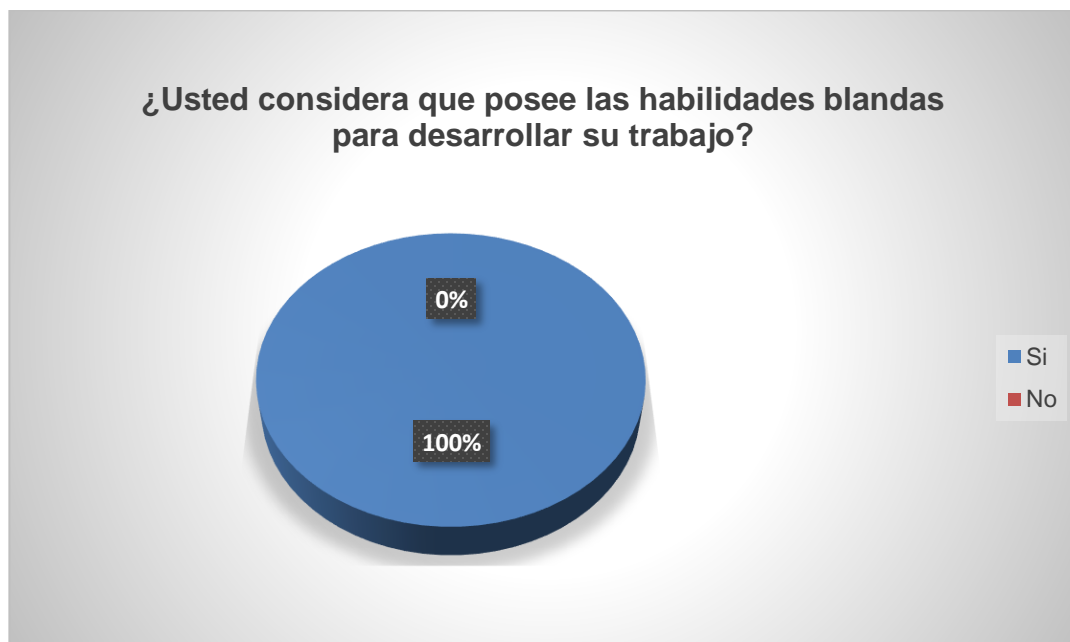


Figura 26 ¿Usted considera que posee las habilidades blandas para desarrollar su trabajo?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la gráfica anterior se determina que un 100% de los funcionarios consideran que poseen las habilidades blandas para desarrollar su trabajo.

Pregunta 16.

Tabla 20 ¿Según su experiencia, cree usted que su labor sería más productiva y útil, si se valoran sus habilidades blandas?

¿Según su experiencia, cree usted que su labor sería más productiva y útil, si se valoran sus habilidades blandas?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	100%
No	0	0%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

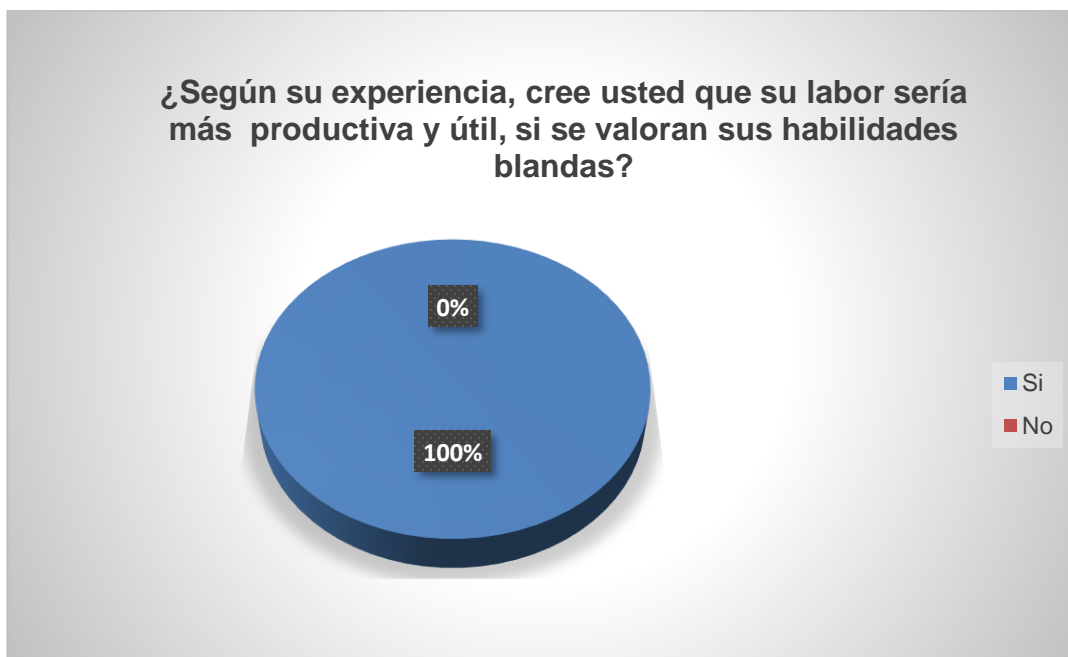


Figura 27 ¿Según su experiencia, cree usted que su labor sería más productiva y útil, si se valoran sus habilidades blandas?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

Según los resultados obtenidos por la gráfica anterior se determina que un 100% de los funcionarios de REDES, creen que serían más productivos y útiles, si sus habilidades blandas fuesen valoradas.

Pregunta 17.

Tabla 21 ¿Cree usted que el uso de las habilidades blandas trae beneficios al departamento? ¿Cuáles?

¿Cree usted que el uso de las habilidades blandas trae beneficios al departamento? ¿Cuáles?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Productividad	8	4%
Mejoría en el clima organizacional	15	7%
Mejora en la comunicación	18	8%
Se gestiona el tiempo	13	5%
Mejora el trabajo en equipo	17	8%
Organizativo	22	10%
Desarrollo de empatía	25	11%
Se puede solucionar temas sin generar conflictos	27	12%
Mejora continua como persona	10	4%
Mejora en el servicio al cliente	30	14%
Se logran objetivos	22	10%
Sentimiento de compromiso	14	7%
Total	221	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

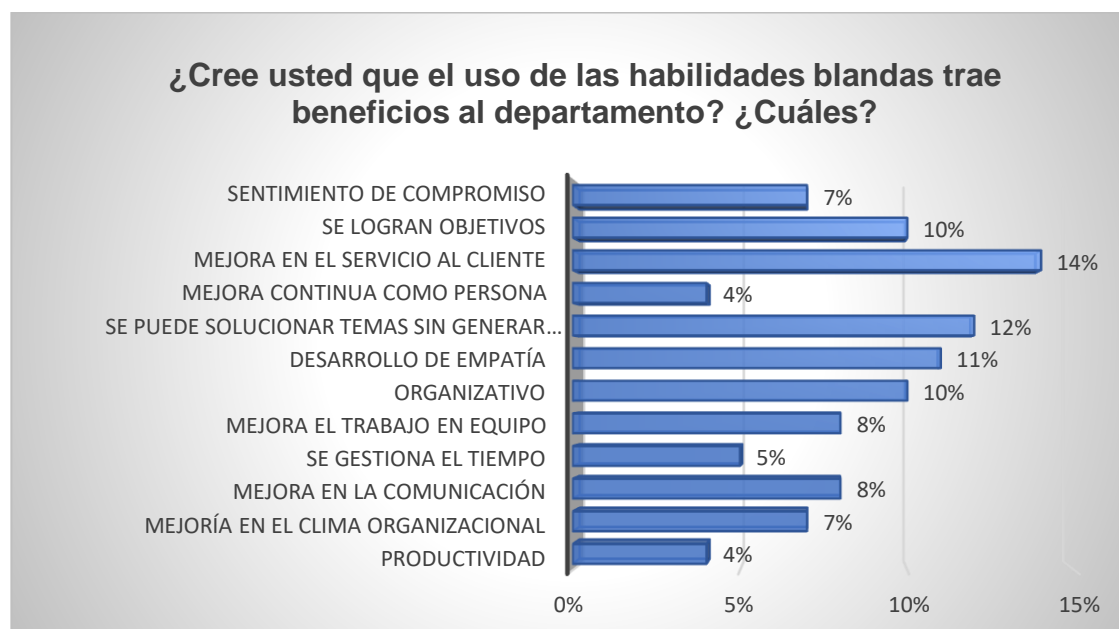


Figura 28 ¿Cree usted que el uso de las habilidades blandas trae beneficios al departamento? ¿Cuáles?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la gráfica adjunta se puede determinar los beneficios que generaría al departamento, el uso de las habilidades blandas, de los comentarios que se expresaron fueron:

Un 4% determinó que se beneficia la productividad.

Un 7% define que se mejoraría el clima organizacional.

Un 8% determinó que se beneficia con una mejora en la comunicación.

Un 5% mencionó que se gestionaría el tiempo.

Un 8% mencionó que se podía mejorar el trabajo en equipo.

Un 10% más organización.

Un 11% determinó que se podría desarrollar la empatía.

Un 12% mencionó que se podrían solucionar conflictos con eficiencia o evitarlos.

Un 4% determinó que se podría mejorar continuamente como persona.

Un 14% que se daría una mejora en el servicio al cliente.

Un 10% cumplimiento de objetivos.

Un 7% sentimiento de compromiso.

Pregunta 18.

Tabla 22 ¿Cuáles de los siguientes beneficios se refleja en el colaborador al implementar las habilidades blandas?

¿Cuáles de los siguientes beneficios se refleja en el colaborador al implementar las habilidades blandas?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Desarrollo de una comunicación asertiva	22	13%
Mejora la relación jefatura-subordinados	18	11%
Fortalecimiento del trabajo en equipo	30	18%
Mejora de relaciones interpersonales	19	12%
Mejora en el servicio al cliente	32	19%
Mejor productividad laboral	24	15%
Desarrollo personal	20	12%
Total	165	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

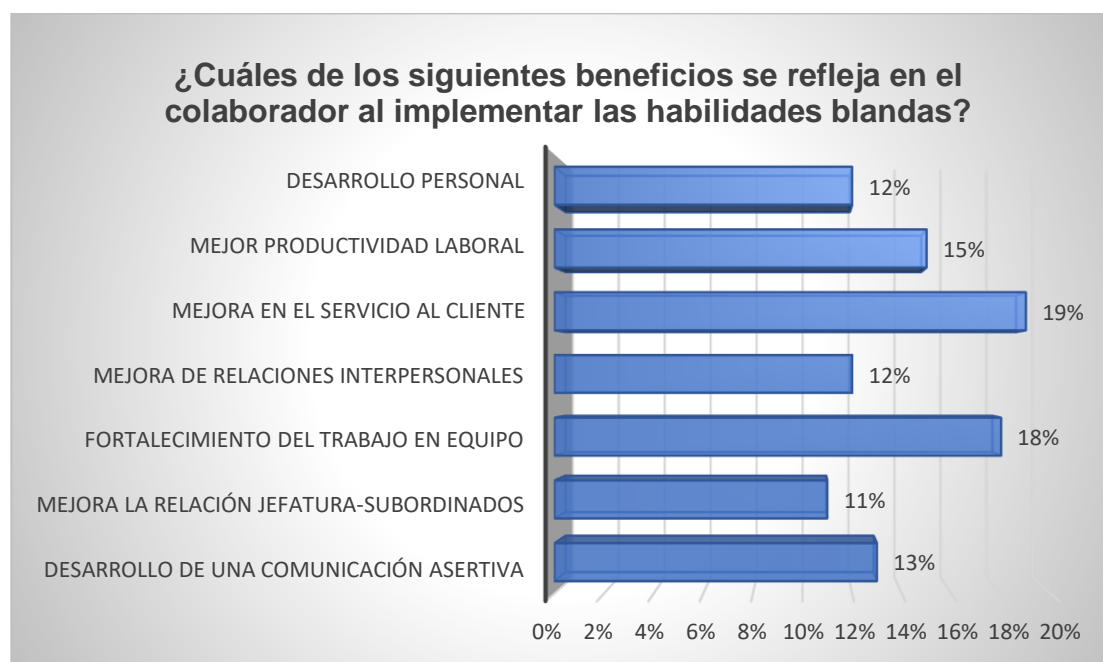


Figura 29 ¿Cuáles de los siguientes beneficios se refleja en el colaborador al implementar las habilidades blandas?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

Los resultados obtenidos de la pregunta dieciocho, en donde se consulta cuáles son los beneficios se reflejan en el colaborador, son los siguientes:

Un 12% seleccionó desarrollo profesional.

Un 15% determinó que un beneficio sería en la productividad laboral.

Un 19% seleccionó que mejoraría el servicio al cliente.

Un 12% indicó que mejora de relaciones interpersonales.

Un 18% indicó que fortalecería el trabajo en equipo.

Un 11% indicó que mejoraría la relación jefatura-subordinado.

Un 13% seleccionó que tendría una mejora en la comunicación asertiva.

Pregunta 19.

Tabla 23 El objetivo general del área de Registros y Estadísticas en Salud, según (Plan Anual Operativo, 2019-2020) es "Brindar información de calidad garantizando atención eficaz con trámite fluido y eficiente de los usuarios." ¿Según su experiencia en el área, el uso de la habilidad blanda, denominada "Servicio al cliente", ¿es esencial para el desarrollo de su labor? Explique.

El objetivo general del área de Registros y Estadísticas en Salud, según (Plan Anual Operativo, 2019-2020) es "Brindar información de calidad garantizando atención eficaz con trámite fluido y eficiente de los usuarios." ¿Según su experiencia en el área, el uso de la habilidad blanda, denominada "Servicio al cliente", ¿es esencial para el desarrollo de su labor? Explique.		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo con que servicio al cliente es una habilidad blanda esencial para el desarrollo de su labor	37	100%
Desacuerdo con que servicio al cliente es una habilidad blanda esencial para el desarrollo de su labor	0	0%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo, 2021.

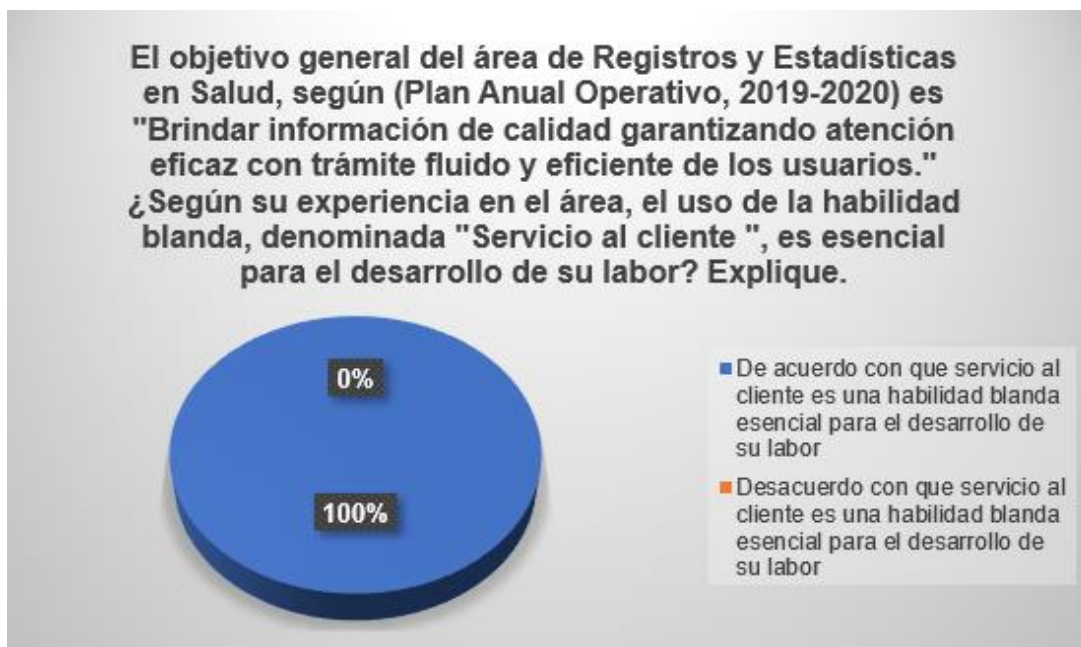


Figura 30 El objetivo general del área de Registros y Estadísticas en Salud, según (Plan Anual Operativo, 2019-2020) es "Brindar información de calidad garantizando atención eficaz con trámite fluido y eficiente de los usuarios." ¿Según su experiencia en el área, el uso de la habilidad blanda, denominada "Servicio al cliente", ¿es esencial para el desarrollo de su labor? Explique.

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos por el gráfico anterior se determinó como resultado que efectivamente la habilidad blanda denominada, servicio al cliente es esencial al desarrollar sus labores diarias, con cifras de un 100% de acuerdo.

Es sus explicaciones ante esta pregunta se destacaron los siguientes comentarios:

- Brinda una comunicación asertiva entre usuario y compañeros.
- Se brinda orientación y atención al usuario constantemente.
- Cumplimiento de objetivos del área.
- Se genera satisfacción de los usuarios.

- Se debe dar un servicio de calidad, porque sin ello el departamento no sirve de nada.
- Es la esencia del área; ya que es atención directa al usuario y debe existir calidad humana,
- Crear satisfacción al usuario y lograr resultados positivos.
- Es fundamental para atender y orientar al usuario, por otra parte
- Siempre se desea que todo marche bien, sin embargo, hay compañeros que no poseen empatía entre otros, que perjudican y crean conflictos no deseados.

Pregunta 20.

Tabla 24 ¿Cómo calificaría usted el nivel de importancia que se les da a las habilidades blandas en el área de redes?

¿Cómo calificaría usted el nivel de importancia que se les da a las habilidades blandas en el área de redes?		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy buena	2	5%
Buena	20	53%
Regular	15	39%
Mala	1	3%
Total	37	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

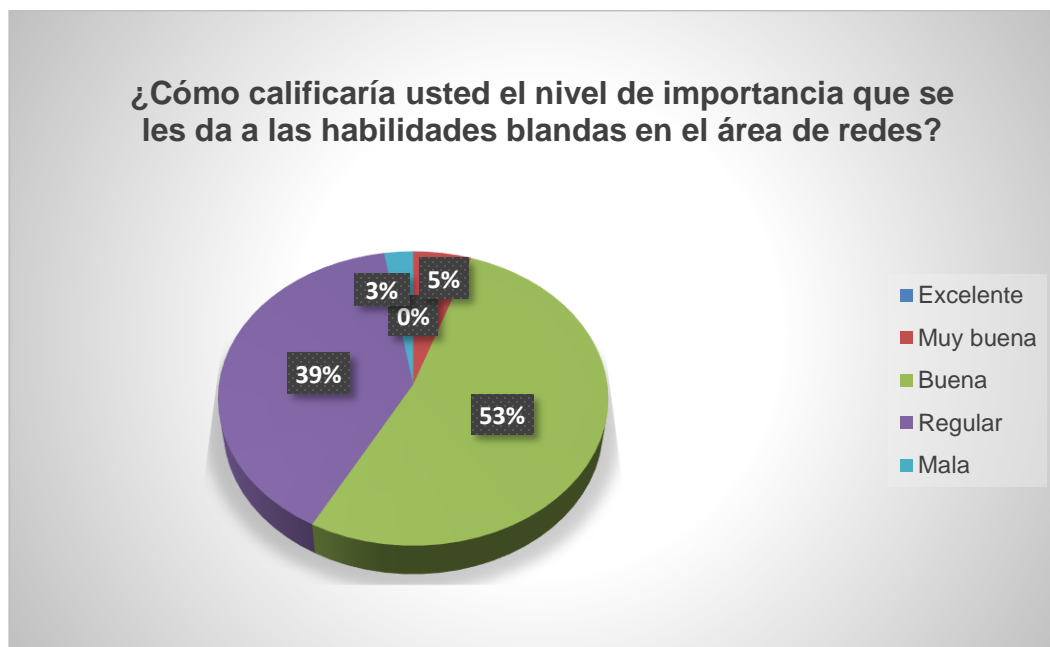


Figura 31 ¿Cómo calificaría usted el nivel de importancia que se les da a las habilidades blandas en el área de redes?

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del área de REDES, marzo,2021.

Los resultados emitidos según la gráfica veinte, se determinó el nivel de importancia que se presenta en el área de REDES, son los siguientes:

Un 5% indicó que es muy buena.

Un 53% indicó que es buena.

Un 39% indicó que es regular.

Un 3% indicó que es mala.

Capítulo V

Discusión e interpretación de los resultados

5.1 GENERALIDADES

En este apartado es donde se analiza y se discute sobre los resultados obtenidos del capítulo anterior, la (Universidad Hispanoamericana, 2019) menciona que es “La discusión es donde se expone una posible respuesta al problema, su resolución parcial o total o se explica que el problema no tiene solución. La finalidad de la discusión es mostrar las relaciones existentes entre los hechos observados” (p.25). Por lo tanto, se discutirán aspectos relevantes con respecto a la información recopilada con la aplicación del cuestionario, se determinará el nivel de importancia, los beneficios, el conocimiento y perspectivas en el ambiente laboral de las habilidades blandas.

5.1.1 Investigar el nivel de importancia que se le da a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud, área de salud, Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, durante el tercer cuatrimestre del 2020.

Como punto de partida para el objetivo general, se determina cuántos de los funcionarios conocen sobre el tema principal del trabajo de investigación, que son las habilidades blandas, para el uso de éstas en su vida cotidiana y ámbito laboral, los resultados son de un 68% positivos, y un 32% con respuesta negativa, lo cual denota que un porcentaje importante del departamento no conocían sobre las habilidades blandas.

Asimismo, se consulta si se ha llegado a escuchar hablar sobre las habilidades blandas en su área de trabajo, y el 100% negó haber escuchado un comentario al respecto.

Se evidencia una contradicción importante ya que cuando se les anotó en una pregunta el concepto claro de lo que son las habilidades blandas, muchos afirmaron conocer el tema e incluso usarlas.

Se destaca con un porcentaje importante del 53% de los funcionarios, que contestaron el cuestionario, que indicaron que en su perspectiva el nivel de importancia que se le brinda a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud era buena, asimismo un 39% definieron que era regular, no obstante, solamente un 5% indicaron que era muy buena y con un 3% siendo el porcentaje menor, indicó que era mala. Es decir, al inicio una gran mayoría no conocía del tema y en estas preguntas una vez leída la definición de habilidades blandas tratan de entender la importancia que se les da en su departamento de trabajo.

5.1.2 Definir las habilidades blandas, como fuente de beneficio tanto personal como profesional, en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud.

Se indica mediante los resultados obtenidos por los funcionarios que contestaron el cuestionario, que se desconoce el término de las habilidades blandas, con un porcentaje revelador de un 73% y solamente un 32% del personal conocía sobre el término. Aunque no se conociera el término de las habilidades blandas por un porcentaje representativo, se señala que un 100 % de los colaboradores respondieron de forma afirmativa, en que si consideran que ponen en práctica las habilidades blandas en el ámbito laboral y personal de manera efectiva.

Por otra parte, un 85% de los funcionarios respondieron de forma afirmativa, que creen que las habilidades blandas se utilizan en cada persona en su área de trabajo, con distintos comentarios, así lo confirman, uno de los funcionarios mencionó que en el

área de trabajo se relacionan con diferentes personas, como usuarios y compañeros, por lo cual se enfatiza en la atención, comunicación, empatía y servicio al cliente, son esenciales para llevar a cabo sus tareas, asimismo se menciona que de forma usual hay comunicación efectiva y convivencia con los compañeros, aunque en su mayor tiempo se lleven bien, se destaca que se debe mejorar, también se aporta con comentarios tales, siempre se da lo mejor de sí mismo para garantizar una atención adecuada al usuario y estén satisfechos.

Dentro del 15% que determinaron negativo el uso de las habilidades blandas, se destacan opiniones como, que no siempre es exitosa la convivencia entre compañeros y usuarios; ya que se presentan situaciones que se no se saben controlar, generando comentarios de que constantemente existen conflictos con usuarios porque no son bien atendidos, porque compañeros se exaltan y no manejan bien sus actitudes, por otra parte, se cree que a veces falta un mejor trato, por diferencia de personalidad.

5.1.3 Analizar el conocimiento de las habilidades blandas de los funcionarios de Registros y Estadísticas de Salud.

De acuerdo a los resultados obtenidos, de la pregunta en que se enfocó si las habilidades blandas se potencian en su área de trabajo, se determina que un 86% de los funcionarios respondieron de forma positiva, mientras que un 14% fue negativo, con base a estos porcentajes se destacan comentarios tales como, se interactúa con usuarios y compañeros, por ello se deben usar habilidades blandas como habilidad comunicativa y de escucha, servicio al cliente, solución de conflictos, también comentó un funcionario que al trabajar en el área de emergencias, de forma usual debe atender a usuarios vulnerables, por lo tanto se debe tener empatía y ser apoyo para ellos. Es

por lo que estuvieron de acuerdo en un 100% con que se debe contar con habilidades blandas para realizar su vida laboral.

Se planteó una pregunta con diferentes tipos de habilidades blandas, asimismo sugerir otras opciones, en la cual se debe elegir cuales son potenciales para realizar su trabajo, la comunicación oral obtuvo un 15%, trabajo en equipo un 15%, servicio al cliente un 17% y solución de conflictos un 16%, sin embargo habilidades blandas como pensamiento crítico, creatividad, inteligencia emocional, gestión del tiempo y comunicación escrita no sobrepasaron el 5%, también una persona comentó que otra habilidad blanda era el respeto, claramente es un valor, pero otro colaborador comentó que la empatía también era una de ellas. Sin embargo, en la siguiente se preguntó si poseen todas las habilidades blandas para el desarrollo de su labor y efectivamente el 100% indicó que si las tenían.

5.1.4 Identificar sí se consideran importantes las habilidades blandas para laborar, en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud.

Según los resultados obtenidos por los funcionarios que realizaron el cuestionario, en un 100% respondieron de manera positiva, al creer que serían más productivos y útiles, si sus habilidades blandas fuesen valoradas, claramente; ya que se puede generar muchos beneficios a usarse en el departamento de REDES, algunos de ellos fueron más valorados que otros, un 14% se inclinó que se daría una mejoría en el servicio al cliente, así mismo un 12% estableció que se podían solucionar conflictos con eficiencia o evitarlos, con un 10% se enfatizó en que se tendría más organización y cumplimiento de objetivos, por otra parte un 11% indicó que se tendría más empatía, un 8% indicó que beneficiaría con la mejora de comunicación y trabajo en equipo,

como otro beneficio se puntualizó un 7% que mejoraría el clima organizacional y generaría un sentimiento de compromiso y por ultimo con los porcentajes más bajos se comentó que se beneficiaría la productividad y el crecimiento personal con 4%.

Algunos beneficios que se reflejan en el colaborador con el uso de las habilidades blandas de acuerdo con los resultados se seleccionaron con un 19% la mejora en el servicio al cliente, un 18% que fortalecería el trabajo en equipo, un 15% productividad laboral, un 12% el desarrollo profesional y mejora en las relaciones interpersonales, por otra parte, un 13% seleccionó mejora en la comunicación asertiva y por último con un 11% indicó que mejoraría la relación jefe-subordinado.

Estuvieron de acuerdo el 100% que la habilidad blanda, “servicio al cliente” es esencial en desarrollo de su labor; ya que comentaron que es la primera atención que los pacientes tienen, asimismo se debe generar una buena relación y ser amables, se debe poner en práctica esta habilidad blanda; ya que se debe dar un servicio de calidad, sin ello el departamento no sirve de nada, es la esencia del área; ya que es atención directa al usuario y debe existir calidad humana, crea satisfacción al usuario y se logran resultados positivos. Resulta fundamental atender y orientar al usuario, por otra parte siempre se desea que todo marche bien, sin embargo, hay compañeros que no poseen empatía, que perjudican y crean conflictos no deseados.

Capítulo VI

Conclusiones y recomendaciones

6.1 CONCLUSIONES

En conclusión, la finalidad de este trabajo de investigación ha sido investigar el nivel de importancia que se les da a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas en Salud, durante el tercer cuatrimestre del 2020. Lo que se desarrolló mediante los tres objetivos específicos de la investigación, enfocados en justificar la importancia de las habilidades blandas en la vida laboral y cómo se puede tener una mayor calidad de vida laboral y personal, identificando los retos del ámbito laboral actualmente, aquellos cambios que se avecinan y los que se está viviendo, asimismo investigando cuales son aquellas habilidades blandas que se tienen que desarrollar y aprender a ejecutarlas en el diario vivir, para ser personas y profesionales dispuestos al cambio continuo del mercado laboral.

La investigación utilizó como instrumento de recolección de información, el cuestionario, en el cual se basa directamente con el tema, así permitieran obtener información acorde, tanto aspectos generales, como específicos.

Sobre el objetivo general que consiste en “Investigar el nivel de importancia que se le da a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud, área de salud, Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, durante el tercer cuatrimestre del 2020” se concluye:

1. El nivel de importancia que se le brinda al tema de habilidades blandas es bajo; a medida que los resultados fueron analizados, se concluye que las habilidades blandas no están presentes el departamento como un tema estratégico.

2. Se podría inferir que, si las habilidades blandas no son un tema en agenda de este departamento, tampoco podría estar presente en el resto de la organización.
3. La mayoría de los funcionarios desconocían qué son las habilidades blandas y su definición, esto siendo inquietante para el desarrollo óptimo de sus funciones y de la organización.
4. Una vez que contestaron la pregunta con la definición de habilidades blandas, sus respuestas se modificaron, en el sentido de opinar más sobre las mismas, sin embargo, se refleja que existe un gran desconocimiento sobre las habilidades blandas.

Con relación al primer objetivo específico, se concluye que, en el departamento de Registros y Estadísticas en Salud, las habilidades blandas no se han tomado en cuenta como un factor estratégico de éxito con el riesgo de que los profesionales que no son capaces de desarrollar sus habilidades blandas no logran adaptarse a los entornos laborales actuales. Estos entornos laborales se caracterizan por cambios veloces, por lo que los profesionales deben capacitarse para aportar valor a las empresas ante estos cambios.

Un profesional que no posee habilidades blandas no es capaz de resolver problemas, no tolera la frustración de un error, no aprende de sus equivocaciones, no sabe trabajar en equipo. En el caso del sector salud esto es preocupante debido al trato con los pacientes, un trabajo muy diferente pues se trata de la vida humana.

Se analizó en el primer objetivo específico, cuáles beneficios se obtendrían de las habilidades blandas al ser desarrolladas por los colaboradores y en el departamento. Al no tener conocimiento de un tema tan esencial, perjudica a nivel institucional; ya que se ven actitudes difíciles y se presentan conflictos innecesarios como comentaron algunos de los funcionarios.

Por otra parte, en el segundo objetivo específico que se refiere al conocimiento de los colaboradores, se pueden denotar algunos aspectos como:

1. Existe una confusión entre los términos valores y habilidades blandas entre los funcionarios. Dichos funcionarios comentaron que el respeto es una habilidad blanda, lo que ciertamente no lo es y previamente habían contestado que sí sabían del término; lo que refleja que efectivamente no conocían el término en investigación.
2. Se determinó que los funcionarios no han recibido una capacitación formal sobre las habilidades blandas, siendo personas que tienen de laborar más de 10 años en la institución y en el departamento.
3. Las habilidades blandas que más se requieren en el trabajo, según los encuestados en orden de mayor a menor importancia, son las siguientes:
 - Servicio al cliente.
 - Solución de conflictos.
 - Trabajo en equipo
 - Comunicación oral.

- Adaptación al cambio.
 - Inteligencia emocional.
 - Creatividad.
 - Comunicación escrita.
 - Pensamiento crítico.
 - Orientación al resultado.
 - Gestión del tiempo.
 - Liderazgo.
4. La empatía es un factor fundamental, en la cual todos los funcionarios están de acuerdo que se debe contar con esta habilidad blanda, porque como se atienden pacientes, se brinda usualmente información delicada a personas vulnerables, por lo que ser empáticos, ponerse en el lugar del paciente es un factor fundamental.

El tercer objetivo específico que consiste en *“Identificar sí se consideran importantes las habilidades blandas para laborar, en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud”* se concluye lo siguiente:

1. El hecho de que los funcionarios sí consideran que las habilidades blandas deben ser valoradas en el departamento de REDES, para sentirse más útiles y productivos, al desarrollar sus tareas, es importante, pero se concluye que no tienen habilidades blandas definidas; ya que no se han desarrollado

capacitaciones de habilidades blandas, para conocer sus competencias y que estas puedan ser valoradas por el departamento.

2. Los beneficios de las habilidades blandas en el departamento son muchos, los funcionarios mencionaron comentarios muy asertivos, sin embargo, se denota que son similares a las habilidades blandas previamente descritas en el cuestionario, no obstante, algunas personas determinaron puntos distintos.
3. Los funcionarios encuestados, opinan que, si tuvieran habilidades blandas, los beneficios mejorarían el departamento pues lograrían los objetivos, podrían ser comunicativos, se desarrollaría el sentimiento de compromiso, tendrían mejor servicio al cliente, solucionarían situaciones sin generar conflictos y mejoraría el trabajo en equipo.
4. Los funcionarios encuestados opinan que, al utilizar las habilidades blandas, los beneficios en el colaborador en el orden de importancia son los siguientes:

Tabla 25 Orden de importancia de los beneficios en el colaborador

Mejora en el servicio al cliente
Fortalecimiento del trabajo en equipo
Mejor productividad laboral
Desarrollo de una comunicación asertiva
Mejora de relaciones interpersonales
Desarrollo personal
Mejora la relación jefatura-subordinados

Fuente: Elaboración propia (2021)

5. Con respecto al desarrollo de la habilidad blanda, servicio al cliente, los encuestados están de acuerdo con que es esencial para el desarrollo de su labor; ya que se puede cumplir lo siguiente:

- Brindar una atención más asertiva, se va a orientar más al usuario, la comunicación será más efectiva, así generar satisfacción al usuario y con sus compañeros; ya que el servicio principal que brinda el departamento es la atención al cliente o mejor dicho al usuario.

Finalmente se puede concluir que en escenarios como los actuales, en los que el desempeño de los profesionales y colaboradores asociados al cuidado de la salud ha sido y seguirá siendo de vital importancia para el cuidado de la vida, es necesario prestar atención al conjunto de conocimientos, habilidades y conductas que les permitan ejecutar su trabajo de la mejor manera posible.

Si bien es cierto que las habilidades blandas son importantes en el ejercicio de cualquier profesión, para los profesionales asociados al cuidado de la salud, son indispensables. Las habilidades blandas en el sector salud tienen el poder de potenciar el desarrollo de carrera, son el complemento perfecto de cualquier competencia técnica y contribuyen a la formación de un colaborador mucho más completo, más integrado y por tanto, más profesional.

6.2 RECOMENDACIONES

Las habilidades blandas es un tema muy complejo, que se debe adaptar por cada persona y llevarlo a cabo como una práctica diaria. Sin embargo, se torna algo difícil por el desconocimiento de las personas, no solo en el departamento en que se desarrolló la investigación sino a nivel latinoamericano según (Flores & Melguizo, 2018) indica que “Las empresas latinoamericanas destacan una brecha de habilidades aún más aguda de lo que se pensaba.” (p.1), esto según al estudio que se implementó,

pero se toma como una meta a cumplir así lo indica (Flores & Melguizo, 2018) “Es por eso que tenemos que invertir en capacidades para anticipar las necesidades de habilidades, detectar futuros desajustes de habilidades y construir los procesos para garantizar que esta información se utilice efectivamente en la toma de decisiones” (p.1)

El dato de la publicación anterior determina que existen dificultades en el avance de manejar las habilidades blandas como factor de éxito, no obstante, incita a mejorar y potencializar dichas habilidades.

Sobre el objetivo principal: *“Investigar el nivel de importancia que se le da a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud, área de salud, Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, durante el tercer cuatrimestre del 2020, se recomienda:*

1. Crear concientización respecto a la importancia de las habilidades blandas; ya que no es un tema de moda, sino que crea cambios significativos en las personas y en las organizaciones.
2. Investigar más sobre el tema, así generar cambios personales, brindando el ejemplo a los demás.
3. Realizar talleres y capacitaciones sobre las habilidades blandas, para crear conocimiento en los funcionarios.

En lo que se refiere al primer objetivo específico: *“Definir las habilidades blandas, como fuente de beneficio tanto personal como profesional, en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud, se recomienda:*

1. Implementar un plan de capacitación con el tema de las habilidades blandas, porque son fundamentales para desarrollar un profesional competente generando beneficios tanto profesionales como a nivel organizacional.
2. El departamento de recursos humanos debe realizar una Campaña de Promoción de Habilidades Blandas, concientizar la importancia de desarrollarlas, como base fundamental al desarrollar las tareas; ya que al ser el departamento que tiene como primera instancia orientar y atender al usuario, se debe garantizar un uso adecuado de sus competencias.
3. Concientizar mediante capacitaciones enfocadas en el tema de habilidades blandas, cómo enfrentar el nuevo paradigma, que obliga a aprender y desaprender a las personas en el siglo que están viviendo.

En lo que se refiere al segundo objetivo específico: “*Analizar el conocimiento de las habilidades blandas de los funcionarios de Registros y Estadísticas de Salud*” se recomienda:

1. Iniciar un programa de reuniones matutinas con el fin de hablar sobre el tema de habilidades blandas y la importancia de contar con las mismas.
2. Se recomienda que tanto el programa de capacitaciones y reuniones matutinas con respecto al tema de habilidades blandas sea persistente; ya que fortalecer continuamente los aprendizajes, reforzar logros y animar hacia la mejora, genera motivación y automotivación para ejecutar diariamente las habilidades blandas.

Con relación al tercer objetivo específico denominado: *“Identificar sí se consideran importantes las habilidades blandas para laborar, en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud”*, se recomienda:

1. Realizar una actividad de introspección o autoanálisis con los funcionarios con el fin de que logren identificar las habilidades blandas que tienen.
2. Una vez identificadas las habilidades blandas por parte de cada funcionario, realizar un plan de desarrollo de las mismas. Lo anterior podría estar a cargo de un consultor externo en materia de Gestión del Talento Humano.
3. Esta investigadora recomienda además que las Universidades y otros Centros de Estudio, no sólo deben promover el desarrollo académico de los estudiantes, sino también su crecimiento profesional. En la era digital, este crecimiento se asocia a los conocimientos teóricos típicos de cada profesión, pero particularmente al desarrollo de habilidades blandas necesarias para el buen desempeño de los trabajadores.

Capacidad para trabajar en equipo, tolerancia a la frustración, correcta gestión del tiempo, compromiso, habilidades de comunicación, tolerancia, capacidad de análisis, resolución de problemas, inteligencia emocional, trabajo bajo presión... Son algunas de las habilidades más demandadas por las empresas actuales, y por tanto, necesarias en la etapa universitaria y otros centros de estudio.

En este escenario de retos y desafíos, la tradicionalmente llamada “función de Recursos Humanos” también tiene que transformarse. El énfasis en gestión y

en administración que ha caracterizado a los departamentos de Recursos Humanos/Talento Humano debe sufrir un cambio importante. Una función de gestión del Talento Humano moderna debe acompañar el desarrollo de la estrategia empresarial desde todos y cada uno de los procesos que forman parte del ciclo de vida del colaborador, dando respuesta a los retos de una dinámica empresarial cada vez más cambiante y competitiva.

Se recomienda finalmente y no menos importante que el área de Recursos Humanos de este centro de salud, más allá del dominio administrativo de los procesos, gestione el talento humano desde un enfoque estratégico. En este caso debería considerar implementar la capacitación de habilidades blandas no sólo al departamento en estudio, sino revisar muy bien a nivel general y tomar decisiones de capacitación para todos sus funcionarios.

Se recomienda que dicha área de Recursos Humanos integre en los funcionarios competencias de visión sistémica y visión estratégica para lograr ser un socio estratégico de la alta dirección.

Referencias Bibliográficas

Análisis de Situación de Salud (ASIS) Cañas. (2008). *ASIS CAÑAS 2005-2007*. Cañas.

Ariyananda, P. L. (2013). *Journal of the Ceylon College of Physicians*. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/0b1c/898b3b55abed6fc0ef94a435945147c24538.pdf>

Astochado Granados, T. T. (2019). *Universidad César Vallejo*. Obtenido de Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43390>

Aurik, J. (30 de enero de 2017). *Foro Económico Mundial*. Obtenido de La Cuarta Revolución Industrial tendrá un efecto disruptivo sobre el empleo, ¿pero cómo?: <https://es.weforum.org/agenda/2017/01/la-cuarta-revolucion-industrial-tendra-un-efecto-disruptivo-sobre-el-empleo-pero-como/>

Barrantes Echavarría, R. (2013). *Investigación. un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto* (Vol. 2). EUNED.

Borja Marroquín, J. C., & Benavides Jiménez, F. (2020). *UNIVERSIDAD EL BOSQUE*. Obtenido de Caracterización del desarrollo de habilidades blandas de estudiantes de enfermería para el empoderamiento hospitalario en seguridad del paciente: <http://hdl.handle.net/20.500.12495/4086>

Caja Costarricense de Seguro Social. (2007). *REPOSITORIO CCSS*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11764/331>

Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) Cañas. (2018). *POA JEFATURA REDES 2019-2020*. Cañas.

Eichenwald, M. (23 de May de 2017). *El Foro Económico Mundial*. Obtenido de Por qué las organizaciones más exitosas se enfocan en valores:

<https://es.weforum.org/agenda/2017/05/por-que-las-organizaciones-mas-exitosas-se-enfocan-en-valores/>

Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Flores, M., & Melguizo, A. (13 de marzo de 2018). *Foro Económico Mundial*. Obtenido de América Latina tiene la mayor brecha de habilidades del mundo. A continuación te mostramos cómo arreglarlo: <https://es.weforum.org/agenda/2018/03/america-latina-tiene-la-mayor-brecha-de-habilidades-del-mundo-a-continuacion-te-mostramos-como-arreglarlo/>

García Muñoz, T. (Marzo de s.f). *Etapas del Proceso Investigador: INSTRUMENTACIÓN*.

Obtenido de EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN:

http://www.etpcba.com.ar/Documentos/Sitios/Evaluacion_Intitucional/8_El_Cuestionario.pdf

Hérmendez Sampieri, R. (2017). *Fundamentos de investigación* (1 ed.). Ciudad de México:

McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <http://ebooks7-24.com/?il=4611>

- Herrera, M. V. (05 de febrero de 2018). *Foro Económico Mundial*. Obtenido de La importancia de las “soft skills” en el futuro: <https://es.weforum.org/agenda/2018/02/la-importancia-de-las-soft-skills-en-el-futuro>
- Lafleur, A., Gagné, M., Paquin, V., & Michaud-Couture, C. (30 de mayo de 2019). *An innovative approach to publishing in medical and health professions education*. Obtenido de How to Convince Clinicians that ‘Soft’ Skills Save Lives? Practical Tips to Use Clinical Studies to Teach Physicians’ Roles: <https://doi.org/10.15694/mep.2019.000119.1>
- Lagos Sánchez, Z., De Mattos Pimenta, C. A., & Urrutia Soto, M. T. (2013). Competencias blandas y calidez en enfermería: definiciones, concepción y características. *SEMANTICSHOLAR*, 24(1), 32-41. Obtenido de <https://www.semanticscholar.org/paper/COMPETENCIAS-BLANDAS-Y-CALIDEZ-EN-ENFERMER%C3%8DA%3A-Y-S%C3%A1nchez-Pimenta/9f5baf77429d17f116bac3297b648bd1bacc3a3c>
- Lazo Moreira, M. V., & Véliz Santos, K. A. (julio-setiembre de 2017). LAS HABILIDADES BLANDAS DEL PSICÓLOGO CLÍNICO EN SU INTERVENCIÓN EN LA SALUD PÚBLICA. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/2017/03/psicologo-clinico-ecuador.html>
- Mendoza Torres, C. P., & Hénandez Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 02 de marzo de 2021, de <http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/stage.aspx?il=7;&pg=&ed=>

- Moritz, B. (22 de enero de 2020). *Foro Económico Mundial*. Obtenido de ¿Cómo actualizamos la capacitación profesional de mil millones de personas para 2030? El liderazgo y la colaboración serán clave: <https://es.weforum.org/agenda/2020/01/como-actualizamos-la-capacitacion-profesional-de-mil-millones-de-personas-para-2025-el-liderazgo-y-la-colaboracion-seran-clave/>
- Mujica Leiva, J. (2020). *¿ Qué son las habilidades blandas y cómo se aprenden?* Obtenido de <https://educrea.cl/que-son-las-habilidades-blandas-y-como-se-aprenden/#:~:text=Las%20habilidades%20blandas%20se%20entienden,de%20manera%20efectiva%20con%20otros%E2%80%9D.>
- Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la Investigación diseño, ejecución e informe* (Vol. 2da Edición). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Pedrero, C. (March-April de 2019). Competencias y habilidades del médico en cuidados críticos en Chile. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(2), 110-119. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.006>
- Quesada Valderrama, D. C. (11 de Diciembre de 2019). *ean universidad*. Obtenido de Habilidades blandas para mejorar la interrelación de los líderes gerenciales en su recurso humano en la E.S.E hospital Santa Matilde de Madrid: <http://hdl.handle.net/10882/9772>
- Sotela, M. (s.f.). *Universidad Hispanoamericana*. Obtenido de Vida Estudiantil: <https://uh.ac.cr/vidaestudiantil/detalle/la-facultad-de-ciencias-economicas-de-la-uh-impartio-un-taller-gratuito-sobre-habilidades-blandas>

Torras, L. (09 de febrero de 2017). *Foro Económico Mundial*. Obtenido de Cuarta Revolución Industrial: <https://es.weforum.org/agenda/2017/02/magnitud-e-implicaciones-de-la-cuarta-revolucion-industrial/>

Universidad Hispanoamerica (UH). (s.f.). *Habilidades Blandas*.

Universidad Hispanoamericana. (2019). *Guía metodología para realización de tesis como trabajo final de graduación*. San José.

Urbina Soto, M. (29 de diciembre de 2019). Habilidades blandas en las Ciencias de la Salud. *Revista Hispanoamericana De Ciencias De La Salud*, 5(4), 125-126. Obtenido de <http://uhsalud.com/index.php/revhispano/article/view/408>

Villagra Herreros, A. (08 de noviembre de 2018). *Repositorio Institucional*. Obtenido de Habilidades sociales en enfermeros del servicio de la unidad de cuidados intensivos de un hospital de Lima: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3287>

Whiting, K. (22 de octubre de 2020). *Foro Económico Mundial*. Obtenido de <https://es.weforum.org/agenda/2020/10/estas-son-las-10-principales-habilidades-laborales-del-futuro-y-el-tiempo-que-lleva-aprenderlas/>: Estas son las 10 principales habilidades laborales del futuro - y el tiempo que lleva aprenderlas

Anexo

Cuestionario



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS

Cuestionario

Instrumento para investigar el nivel de importancia que se le da a las habilidades blandas en el departamento de Registros y Estadísticas de Salud, área de salud, Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) de Cañas, durante el tercer cuatrimestre del 2020.

Estimado colaborador (a):

El presente cuestionario contiene una serie de preguntas cerradas y abiertas relacionadas con las habilidades blandas. Puede haber preguntas donde puede emitir su criterio o preguntas de opción múltiple.

Marcar con una "x" la respuesta que corresponda y especifique según su criterio.

La información obtenida será de carácter confidencial y no será utilizada para otros propósitos.

Agradezco su ayuda en la realización de este instrumento

I.DATOS GENERALES**1. Sexo**

Masculino

Femenino

Otros

2. Edad

Entre 18 a 30 años

Entre 31 a 40 años

Entre 41 a 50 años

Más de 50 años

3. ¿Cuál es su antigüedad en la institución?

De 1 a 5 años

De 5 a 10 años

De 10 a 15 años

De 15 a 20 años

Más de 20 años

4.Nivel Académico

Bachiller en Educación Media

- Bachiller Universitario
 - Licenciatura Universitaria
 - Maestría Universitaria
 - otra, especifique:
-

5. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el departamento?

- De 1 a 5 años
- De 5 a 10 años
- De 10 a 15 años
- De 15 a 20 años
- Más de 20 años

6. ¿Ha ocupado otros puestos en la institución?

- Si
- No

7. ¿Sabe usted qué son las habilidades blandas?

- Si
- No

8. Las habilidades blandas según (Universidad Hispanoamericana (UH)) se definen de la siguiente manera: “Se entienden como el resultado de una

combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras, que hacen que una persona se relacione y se comunique de manera efectiva con otros.”

¿Conocía usted este término?

Si

No

9. Con base al concepto anterior, ¿Considera que usted pone en práctica las habilidades blandas, en el ámbito laboral y personal?

Si

No

10. ¿Cree usted que se utilizan las habilidades blandas de cada persona en su área de trabajo?

Si

No

¿Por qué?

11. ¿En algún momento ha escuchado mencionar las habilidades blandas en su área de trabajo?

Si

No

Si es afirmativa, ¿qué ha escuchado?

12. ¿Considera usted que en su área de trabajo se potencian sus destrezas y sus habilidades blandas?

Si

No

¿Por qué?

13. ¿Según su experiencia en el área de redes, se debe contar con el uso de habilidades blandas?

Si

No

14. ¿Cuáles de las siguientes habilidades blandas considera que debe tener en su puesto de trabajo?

Liderazgo.

Comunicación oral.

Comunicación escrita.

- Trabajo en equipo.
 - Gestión del tiempo.
 - Orientación al resultado.
 - Pensamiento crítico.
 - Adaptación al cambio.
 - Creativo.
 - Solución de conflictos.
 - Servicio al cliente.
 - Inteligencia emocional.
 - Otros, especifique:
-
-

15. ¿Usted considera que posee las habilidades blandas para desarrollar su trabajo?

- Si
- No

¿Por qué?

16. ¿Según su experiencia, cree usted que su labor sería más productiva y útil, si se valoran sus habilidades blandas?

Si

No

17. ¿Cree usted que el uso de las habilidades blandas trae beneficios al departamento? ¿Cuáles?

18. ¿Cuáles de los siguientes beneficios se refleja en el colaborador al implementar las habilidades blandas?

Desarrollo de una comunicación asertiva.

Mejora la relación jefatura-subordinados.

Fortalecimiento del trabajo en equipo.

Mejora de relaciones interpersonales.

Mejora en el servicio al cliente.

Mejor productividad laboral.

Desarrollo personal.

Otro, especifique:

19. El objetivo general del área de Registros y Estadísticas en Salud, según (Centro de Atención Integral en Salud (CAIS) Cañas, 2018) es "Brindar información de calidad garantizando atención eficaz con trámite fluido y eficiente de los usuarios." ¿Según su experiencia en el área, el uso de la habilidad blanda, denominada "Servicio al cliente ", ¿es esencial para el desarrollo de su labor? Explique.

20. ¿Cómo calificaría usted el nivel de importancia que se les da a las habilidades blandas en el área de redes?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

¿Por qué?

Muchas gracias por su tiempo y disposición para contestar el cuestionario.