

**DOI:** <https://doi.org/10.56124/refcale.v13i1.005>

**ANÁLISIS DE LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D12 TOSAGUA – ROCAFUERTE.**

**ANÁLISIS DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL CLIMA LABORAL.**

Autor <sup>1</sup> Andrea Dayana Vélez Carreño

Autor <sup>2</sup> Francis Sebastián Guevara Caza

Autor <sup>3</sup> Martha Elizabeth Álvarez Vidal

**DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:**

Dirección: Rocafuerte, Km 12 Vía Rodeo-Rocafuerte

Nombres: Andrea Dayana Vélez Carreño

Correo: [andrea.velez.41@espam.edu.ec](mailto:andrea.velez.41@espam.edu.ec)

Telf.: 0990988027

Fecha de recepción: 6 noviembre 2024

Fecha de aceptación: 15 febrero 2025

---

<sup>1</sup> Andrea Dayana Vélez Carreño, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, ESPAM-MFL, [andrea.velez.41@espam.edu.ec](mailto:andrea.velez.41@espam.edu.ec), <https://orcid.org/0009-0008-5844-2684>, Manabí, Ecuador.

<sup>2</sup> Francis Sebastián Guevara Caza, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, ESPAM-MFL, [francis.guevara.41@espam.edu.ec](mailto:francis.guevara.41@espam.edu.ec), <https://orcid.org/0009-0008-8786-4560>, Manabí, Ecuador.

<sup>3</sup> Martha Elizabeth Álvarez Vidal, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, ESPAM-MFL, [martha.alvarez@espam.edu.ec](mailto:martha.alvarez@espam.edu.ec), <https://orcid.org/0000-0003-1646-7089>, Manabí, Ecuador.

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se analizaron las habilidades blandas y su influencia en el clima laboral de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua - Rocafuerte. El objetivo se basó en la determinación de estas habilidades y su influencia en el clima laboral. Se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando tanto la encuesta como la entrevista para la recolección de datos en esta investigación, la muestra estuvo conformada por 50 servidores públicos, y al tratarse de una población finita, no se realizó un proceso de muestreo. Los enfoques utilizados en la investigación incluyeron la recopilación de información mediante encuestas y entrevista, empleando un cuestionario tipo Likert que exploró habilidades blandas como la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y el pensamiento crítico. Además, se incluyeron variables demográficas como género, edad y tiempo de servicio. Para garantizar la validez de los datos y analizar la relación entre las variables se aplicó el test de Pearson, alfa de Cronbach y el Google Forms se utilizó para crear encuestas en línea, facilitando la recopilación y análisis eficiente de datos. Se obtuvieron resultados que destacan la relevancia de fomentar el crecimiento de habilidades blandas para influir positivamente en el clima laboral. Esto conllevó implicaciones significativas tanto para la gestión de recursos humanos como para la implementación de programas de formación. Este estudio contribuyó al conocimiento sobre la importancia de habilidades blandas en el clima laboral, orientado a la toma de decisiones del Distrito de Educación 13D12.

**PALABRAS CLAVES:** Habilidades Blandas; Clima laboral; Servidores públicos; Distrito de Educación.

## **ANALYSIS OF SOFT SKILLS AND THEIR INFLUENCE ON THE WORK ENVIRONMENT OF PUBLIC SERVANTS IN THE EDUCATION DISTRICT 13D12 TOSAGUA – ROCAFUERTE.**

### **ABSTRACT**

In this research work, soft skills and their influence on the work environment of public servants in the Education District 13D12 Tosagua - Rocafuerte were analyzed. The objective was based on the determination of these skills and their influence on the work environment. The qualitative and quantitative approach was used, using both the survey and the interview for data collection in this research, the sample consisted of 50 public servants, and since it is a finite population, a sampling process was not carried out. The approaches used in the research included the collection of information through surveys and interviews, using a Likert-type questionnaire that explored soft skills such as communication, teamwork, conflict resolution and critical thinking. In addition, demographic variables such as gender, age and length of service were included. To ensure the validity of the data and analyze the relationship between the variables, the Pearson test was applied, likewise Google Forms was used to create online surveys, facilitating the efficient collection and analysis of data. Results were obtained that highlight the relevance of fostering the growth of soft skills to positively influence the work environment. This entailed significant implications for both human resource management and the implementation of training programs. This study contributed to the knowledge on the importance of soft skills in the work environment, oriented to decision-making in Education District 13D12.

**KEYWORDS:** Soft Skills; Work Environment; Public Servants; Education District.

## **INTRODUCCIÓN:**

Este estudio aborda la relevancia de las habilidades blandas en el clima laboral, enfocándose en la formación de los servidores público del Distrito de Educación 13D12 Tosagua - Rocafuerte. Analizar estas habilidades y su influencia en el clima laboral es esencial para el desempeño de los servidores públicos, ya que contribuyen a crear un ambiente laboral positivo y productivo, lo que a su vez impacta en la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

En los últimos años, tanto las entidades públicas como las privadas se han enfocado en evaluar exclusivamente las habilidades específicas del personal, sin considerar las competencias personales que también son relevantes para el desempeño efectivo de sus funciones (Cáceres et al., 2018). Sin embargo, en los últimos diez años, ha surgido un interés tanto en el ámbito institucional como académico por comprender estas habilidades, conocidas como habilidades blandas o socioemocionales, debido a la continua evolución del entorno laboral (Romero et al., 2021).

Para Guevara et al., (2023) las habilidades blandas, conocidas como habilidades emocionales, sociales o interpersonales, son rasgos individuales que están vinculados a la manera en que las personas se relacionan con los demás, gestionan sus emociones y enfrentan los desafíos en su entorno laboral y personal. Estas habilidades complementan a las habilidades técnicas, ya que son fundamentales para el éxito en el ámbito laboral, contribuyendo al buen desempeño, la productividad y la satisfacción en el trabajo.

Para Goleman (2020) destaca que las habilidades blandas, en particular la inteligencia emocional, tienen un impacto significativo en el desempeño y éxito profesional dentro de las organizaciones, superando incluso la influencia del coeficiente intelectual. Esto se debe a que la inteligencia emocional permite gestionar eficazmente las relaciones interpersonales, resolver conflictos y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, factores clave para un clima organizacional positivo. Estudios en neurociencia y psicología organizacional respaldan que competencias como la empatía, la autorregulación y la motivación influyen directamente en la productividad y satisfacción laboral.

En cuanto a Bermejo et al., (2022) definen el clima laboral como un concepto clave para comprender la vida organizacional, influido por factores como normas internas, actitudes de los empleados, estilos de liderazgo, compensaciones y satisfacción laboral. Su adecuada gestión es fundamental para el éxito y sostenibilidad de la organización. Esto requiere políticas y prácticas que fomenten un clima laboral saludable, inclusivo y motivador, además de la identificación y resolución de conflictos.

La definición de clima laboral de Muñoz Briones (2021) destaca que factores emocionales, interpersonales y estructurales influyen en el bienestar de los empleados y en el rendimiento organizacional. Estudios muestran que un ambiente laboral positivo mejora la satisfacción, motivación y productividad de los trabajadores. Las habilidades blandas, como la inteligencia emocional y la empatía, son esenciales para fomentar relaciones saludables y un trabajo en equipo efectivo, mientras que un liderazgo adecuado y una cultura organizacional sólida contribuyen a un desempeño óptimo y al éxito de la organización.

De acuerdo con Barona, (2023) los servidores públicos son aquellos individuos que trabajan para el gobierno local o estatal. Estos servidores públicos tienen la responsabilidad de garantizar que se cumplan los objetivos, de administrar los recursos asignados de manera eficiente y de brindar un ambiente seguro y propicio. Es importante destacar que los servidores públicos están sujetos a normas éticas y legales específicas destinadas a garantizar la imparcialidad, la transparencia y la responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.

Carranza & José (2021) mencionan que el clima laboral de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D12, existen debilidades en cuanto a la comunicación, el liderazgo, la ejecución de los procesos, la práctica de valores institucionales, las condiciones de trabajo y la actualización profesional. En esta perspectiva, se pueden observar casos previos de problemas en el clima laboral, los cuales surgen de una gestión inadecuada en el ámbito de recursos humanos para supervisar y motivar las actividades del personal, lo que conlleva a que los resultados institucionales no cumplan con las expectativas establecidas.

El objetivo general de esta investigación es analizar las habilidades blandas de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua – Rocafuerte para la determinación de su influencia en el clima laboral. Además los objetivos específicos incluyen: 1. Describir bibliográficamente la base legal y normativa sobre las habilidades blandas en el clima laboral de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua – Rocafuerte; 2. Diagnosticar la influencia de las habilidades blandas en el clima laboral de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua – Rocafuerte; 3. Proponer mejoras para el fortalecimiento de las habilidades blandas que

influyen en el clima laboral de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua – Rocafuerte.

Se determinó la hipótesis, ¿Las habilidades blandas influirán en el clima laboral de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua – Rocafuerte? En el presente estudio, se emplearon diversos métodos para investigar la influencia de las habilidades blandas en el clima laboral de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua - Rocafuerte. Se utilizó un enfoque metodológico que combinó técnicas cualitativas y cuantitativas, permitiendo una recolección de datos exhaustiva y un análisis profundo de la situación actual. Entre los métodos aplicados se destacan el método deductivo, que facilitó la conexión entre teoría y práctica, y el método inductivo, que permitió interpretar los hallazgos a partir de la experiencia observada.

Además, se utilizó el Alfa de Cronbach para asegurar la fiabilidad de las encuestas estructuradas tipo Likert que se implementaron, lo que garantiza la validez de los datos. Asimismo, se llevó a cabo una entrevista con el Director Distrital y se aplicó el Test de Pearson para analizar la relación entre las variables, obteniendo información relevante sobre las habilidades blandas y su impacto en el clima laboral.

Este enfoque integral garantizó una comprensión holística del fenómeno estudiado, contribuyendo a la formulación de propuestas de mejora que buscan fortalecer el desarrollo de competencias interpersonales en el ámbito educativo.

Este estudio contribuye al conocimiento sobre la importancia de las habilidades blandas en el clima laboral de los servidores públicos y la relevancia que puede tener en la toma de decisiones en el Distrito de educación 13D12 Tosagua – Rocafuerte.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

En este estudio se aplicó un enfoque cualitativo y cuantitativo, lo que fue base para la recolección de datos relevantes en dicha investigación. El objetivo principal de esta investigación es analizar las habilidades blandas de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua – Rocafuerte.

Para obtener los datos, se llevó a cabo una entrevista con el Director Distrital y se implementaron encuestas previamente estructuradas para obtener información relevante sobre las habilidades blandas y su impacto en el clima laboral.

En cuanto a las preguntas para la recolección de datos se establecieron en habilidades blandas como la comunicación y el trabajo en equipo. Además, se incluyeron variables demográficas como género, edad y tiempo de servicio. Sin embargo, la muestra estuvo conformada por 50 servidores públicos.

#### Variables de Estudio:

Habilidades blandas (tales como la comunicación interpersonal, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, adaptabilidad, empatía y el pensamiento crítico, entre otros.); Clima Laboral (calidad del servicio, eficiencia en la gestión y satisfacción laboral.); Servidores Públicos (variables demográficas, como género, edad y tiempo de sus funciones en el Distrito de Educación.)

En el desarrollo de este estudio, se llevaron a cabo encuestas dirigidas a la totalidad de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua - Rocafuerte. Los participantes completaron las encuestas de forma individual y voluntaria, garantizando la confidencialidad de sus respuestas y promoviendo un ambiente de confianza para la recolección de datos.

#### Población y Muestra:

La población objeto de estudio está compuesta por un total de 50 servidores públicos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua – Rocafuerte, siendo una población finita, por lo que no se llevó a cabo un proceso de muestreo.

Esta muestra representa a todos los servidores públicos que desempeñan funciones en esta entidad, lo que permite obtener una visión integral sobre las habilidades blandas y el clima laboral en el contexto específico de la administración pública.

La selección de esta población se realizó de manera intencionada, asegurando que cada uno de los participantes tuviera la oportunidad de contribuir con su perspectiva y experiencia. Al tratarse de un grupo reducido,

se facilitó la recolección de datos y se promovió un ambiente de confianza, lo que resultó en respuestas más sinceras y representativas de la realidad laboral de los servidores públicos.

#### Métodos de Investigación:

Los métodos que se emplearon en la investigación fueron un modelo a seguir para llevar a cabo cada actividad del proceso de estudio, contribuyendo significativamente a la obtención efectiva de información. Según Páramo et al., (2020), los métodos constituyeron una serie de pasos que formaron parte de un proceso de investigación, requiriendo la participación activa del investigador en la aplicación de cada uno, debido a su estructura y dinámica. Según los fundamentos expuestos, se emplearon los siguientes métodos:

El método inductivo se empleó para interpretar todos los descubrimientos generados por la investigación en sus distintas etapas, especialmente en el análisis interno que se llevó a cabo mediante técnicas de recolección, análisis e interpretación. De acuerdo con Palmett (2020), este enfoque "se movió desde la experiencia hacia la idea abstracta, formando parte del método científico al seguir etapas que consolidaron el proceso de investigación al llegar a las conclusiones del estudio realizado..." (p.38).

El método deductivo se utilizó para analizar los resultados obtenidos desde una perspectiva amplia, fundamentada en la revisión de investigaciones anteriores que exploraron la situación de diversos entornos relacionados con el tema de estudio, con el propósito de validar la premisa defendida. Para Rodríguez y Pérez (2017), este enfoque conectó la teoría con la observación, facilitando la formulación de hipótesis relacionadas con el objetivo de estudio.

El método analítico-sintético se aplicó para obtener información detallada a partir del análisis de conceptos previamente definidos, con el objetivo de comprender la investigación y también para identificar los elementos clave de la estructura organizativa de la institución. Según Velásquez et al., (2019), este enfoque facilitó "la organización, generalización y especificación de la información procesada" (p.11).

#### Técnicas de Investigación:

Las técnicas de investigación englobaron un conjunto de herramientas que se emplearon para llevar a cabo el proceso de investigación, destacando especialmente aquellas relacionadas con la recopilación y análisis de información con el fin de llegar a conclusiones que respaldaran la toma de decisiones (Burgos et al., 2019). A continuación, se describieron las técnicas

que se utilizaron en cada fase de la investigación en concordancia con el objetivo establecido.

Para alcanzar el primer objetivo, se realizó una entrevista con el Director Distrital como método de recolección de información. Se diseñaron preguntas previamente estructuradas y específicas que proporcionaron información sobre las habilidades blandas y su influencia en el clima laboral en el Distrito de Educación 13D12 Rocafuerte-Tosagua. Como indica Puente (2020), esta técnica permitió acercarse a la población estudiada y se consideró valiosa, ya que mediante la comunicación verbal se formularon preguntas pertinentes al tema de investigación.

La encuesta se utilizó para recolectar datos relevantes para la investigación, a través de un cuestionario estructurado dividido en dos secciones que abordaron los aspectos relacionados con las habilidades blandas en el clima laboral de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, utilizando una escala de respuestas tipo Likert. Según Romero & Álvarez (2022), esta técnica se destacó por su capacidad para generar resultados tanto cuantitativos como cualitativos, dependiendo de las preguntas predefinidas y la secuencia lógica y escalonada del sistema de respuestas establecidas.

Se utilizó la escala de Likert para establecer una escala de respuestas adaptada a las preguntas formuladas en el cuestionario de la encuesta, las cuales siguieron un orden ascendente de acuerdo con la realidad de las variables de estudio. Asimismo, se aplicó en la validación por expertos de los ítems del cuestionario antes mencionado, antes de su implementación. Para Canto de Gante et al., (2020) la escala de Likert se utilizó para medir actitudes u opiniones de los encuestados mediante una serie de afirmaciones a las que respondieron indicando su grado de acuerdo o desacuerdo en una escala que va desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". Cada opción tenía un valor numérico que se utilizó para analizar las respuestas.

Para el análisis, tabulación y obtención de resultados, se utilizó Google Forms como herramienta que permitió crear encuestas y formularios en línea, facilitando la recopilación y análisis de datos de manera sencilla y eficiente. Según Gutiérrez (2017), la aplicación de este método permitió recopilar respuestas de forma organizada, analizar datos automáticamente y compartir

los formularios fácilmente a través de enlaces o correos electrónicos. Google Forms fue ampliamente utilizado en entornos educativos, empresariales y personales para recopilar información, realizar evaluaciones, obtener retroalimentación y llevar a cabo investigaciones de manera colaborativa.

Con en base al coeficiente alfa de Cronbach este se aplicó para medir la fiabilidad o consistencia interna de un instrumento de medición, como un cuestionario. Según Rodríguez & Álvarez, (2020) se calcula a partir de las correlaciones entre los ítems de un test y proporciona un valor que indica qué tan bien los ítems están relacionados entre sí. Un valor de Alfa de Cronbach superior a 0.7 se considera aceptable, mientras que valores superiores a 0.8 se consideran buenos y valores superiores a 0.9 se consideran excelentes.

Se empleó el test de Pearson para determinar la relación entre las variables de estudio y sus respectivos factores, lo que facilitó entender la influencia que una variable tenía sobre la otra, así como si esta influencia era positiva o negativa. De acuerdo con Roy et al. (2019), el test de Pearson, también conocido como coeficiente de correlación de Pearson, es una medida estadística que evalúa la relación lineal entre dos variables cuantitativas. Este coeficiente varía entre -1 y 1, donde 1 indica una correlación positiva perfecta, -1 una correlación negativa perfecta y 0 la ausencia de correlación. Se utilizó para determinar si existía una relación y la fuerza de esta entre las dos variables analizadas.

#### Tipos de Investigación:

De acuerdo con Galarza (2020), los tipos de investigación fueron diversas formas de organizar y clasificar los estudios científicos y académicos según diferentes criterios, como su propósito, metodología, alcance temporal y naturaleza de los datos. Esta clasificación permitió a los investigadores elegir el enfoque más adecuado para sus objetivos específicos y facilitó la comprensión y comunicación de sus resultados. A continuación, se detallaron los tipos de investigación que se utilizaron en este estudio:

La investigación de campo se implementó al visitar las instalaciones del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte para utilizar el método de recolección de información y la obtención de datos preliminares acerca de las habilidades interpersonales y el ambiente laboral de los servidores públicos de la entidad. Se siguió el enfoque propuesto por Cajal, A. (2020), que implicó la observación directa en el contexto donde se manifestaba el fenómeno, con el fin de obtener información estructurada y significativa, empleando herramientas como entrevistas y encuestas.

La investigación bibliográfica que se llevó a cabo incluyó una revisión exhaustiva de la literatura, empleada para identificar las habilidades blandas de los servidores públicos y las variables relacionadas con el clima laboral, con el propósito de establecer una base de referencia que respaldara las actividades subsecuentes. De acuerdo con Salas (2019), este tipo de investigación se realizó mediante la consulta de documentos relevantes para el área de estudio, tales como libros, revistas y documentos, proporcionando un valioso aporte al contexto investigativo.

La investigación descriptiva fue fundamental para detallar de forma absoluta cada uno de los elementos que definieron las habilidades blandas en el clima laboral de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, con el propósito de favorecer un análisis eficaz que respaldara la toma de decisiones. Según Valle & Revilla (2022), este tipo de investigación se enfocó en especificar las características de diversos elementos sometidos al análisis de una variable particular, con el propósito de analizar, medir y evaluar aspectos y dimensiones de forma independiente.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN:**

Resultados de la entrevista:

El análisis de la entrevista realizada al Director Distrital Jonathan Alcívar revela varios aspectos clave sobre las habilidades blandas y su impacto en el clima laboral dentro del Distrito de Educación 13D12 Tosagua – Rocafuerte. A continuación, se presentan los puntos más destacados:

El Director menciona que los funcionarios tienen un alto nivel de adaptabilidad ante situaciones y desafíos. Esto sugiere que el personal está bien preparado para enfrentar cambios y resolver problemas, lo cual es fundamental en un entorno educativo que puede ser dinámico y desafiante. La identificación de fortalezas y debilidades en el personal también indica un enfoque proactivo en la gestión del talento humano.

Se destaca la existencia de un ambiente laboral generalmente positivo y una comunicación eficaz entre los servidores públicos y los usuarios, lo cual

es fundamental para mejorar la colaboración y facilitar tanto la resolución de conflictos como la toma de decisiones.

Sin embargo, aunque la comunicación interpersonal con los usuarios es adecuada, las encuestas indican que esta habilidad no se manifiesta con la misma efectividad entre los departamentos que conforman el distrito. La falta de comunicación efectiva entre departamentos podría limitar la fluidez en el trabajo y afectar la coordinación, un aspecto crucial para fortalecer un clima laboral cohesivo y productivo.

El Director se posiciona como el principal responsable en el proceso de toma de decisiones, lo que garantiza un liderazgo claro y estable. A pesar de esta estructura de liderazgo, se menciona que las opiniones de todos los miembros del equipo son valoradas, lo que refleja un enfoque inclusivo que fomenta un sentido de pertenencia y compromiso entre los funcionarios.

Puesto que, las dificultades en la comunicación interdepartamental podrían obstaculizar este objetivo de inclusión y participación, lo cual resalta la importancia de implementar estrategias que promuevan una comunicación más integrada en todos los niveles de la organización.

El personal está capacitado para actuar adecuadamente en situaciones de conflicto, siguiendo rutas y protocolos establecidos. Esto es indicativo de una cultura organizacional que prioriza la formación y el desarrollo de habilidades blandas, lo que a su vez contribuye a un ambiente laboral más armonioso.

La entrevista resalta la importancia de la responsabilidad compartida entre el director y servidores públicos. Esto se refleja en la existencia de organigramas y manuales que definen claramente las funciones y responsabilidades, lo que puede ayudar a evitar confusiones y mejorar la eficiencia en el trabajo.

El Director enfatiza que la integración de habilidades blandas es fundamental para el desempeño laboral y el clima laboral. La ausencia de estas habilidades puede llevar a problemas como la falta de comunicación y descoordinación, lo que resalta la necesidad de seguir fomentando estas competencias en el personal.

En general, la entrevista sugiere que el Distrito de Educación 13D12 está comprometido con el desarrollo de un ambiente laboral positivo a través de la promoción de habilidades blandas, una comunicación eficaz y un liderazgo inclusivo. Estos elementos son esenciales para mejorar el desempeño de los servidores públicos y, en última instancia, la calidad de la educación que se

brinda en la comunidad. La atención a estos aspectos puede ser un modelo a seguir para otras instituciones en el sector público.

#### Variables Demográficas:

La encuesta fue diseñada de manera estructurada, dividiéndose en dos secciones: la primera se centra en las habilidades blandas, mientras que la segunda aborda el clima laboral, cada una compuesta por 15 preguntas. Al inicio de la encuesta, se incluyó una sección adicional destinada a recopilar datos demográficos, como el género, el rango de edad y el tiempo de servicio en la institución.

Esta información es fundamental para realizar un análisis detallado y efectivo de los resultados. Se aplicó la metodología de encuestas a todos los servidores públicos, lo que eliminó la necesidad de un muestreo, dado que se consideró la totalidad de la población. En total, se administraron 50 encuestas estructuradas, utilizando la escala de Likert para facilitar un análisis más exhaustivo de las respuestas obtenidas.

Tabla N°.1 Variables Demográficas de los Servidores Públicos

<b>Género</b>	Masculino	5	10%
	Femenino	45	90%
	Otro	0	0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
<b>Edad</b>	Menos de 25 años	0	0%
	25 – 34 años	12	24%
	35 – 44 años	19	38%
	45 – 54 años	13	26%
	55 o más años	6	12%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
<b>Tiempo de servicio en la institución</b>	Menos de 1 años	0	0%
	1 – 5 años	11	22%
	6 – 10 años	11	22%
	Más de 10 años	28	56%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Con base en los resultados obtenidos en las variables demográficas de los servidores públicos, se puede observar que un grupo de servidores públicos entre 25 - 34 años representas un 24%, entre 35 - 44 años representan un 38%, seguidos del grupo de 45 a 54 años con el 26% y el grupo de 55 o más años con un 12%.

Indicando así que los servidores públicos del Distrito de Educación en su mayoría pertenecen a los grupos de 25 a 44 años, atribuyéndose al tiempo de servicio con el 56% indicando que tienen más de 10 años de experiencia en la institución, mientras que entre 6 - 10 años y 1 - 5 años representan el 22% cada uno que cuenta con una antigüedad en la institución, y que la proporción de mujeres es mayor que los hombres.

Rica et al., (2019) investigaron el impacto de variables demográficas y de género en el mercado laboral, un enfoque relevante para interpretar cómo la antigüedad y la representación de género influyen en la dinámica laboral del sector educativo. Esto está en línea con el artículo 5 de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2020), que exige una selección equitativa de personal en términos de género, promoviendo la participación igualitaria de hombres y mujeres. Así, se fomenta el cumplimiento de políticas afirmativas que buscan la inclusión y el respeto a los derechos de todos los individuos.

Determinación de la confiabilidad de la encuesta empleando el Alfa de Cronbach y el test de Pearson: Se utilizó el Análisis de Fiabilidad basado en el modelo del Alfa de Cronbach como una herramienta clave en la investigación. Los resultados indicaron que la confiabilidad de la encuesta alcanzó un valor de 0.987, considerando un total de 15 ítems incluidos en el instrumento.

Al desglosar los resultados por variables, se observó que, para las habilidades blandas, la confiabilidad fue de 0.976, mientras que, para el clima laboral, la confiabilidad fue de 0.978. Estos resultados evidencian una confiabilidad estadística excepcional.

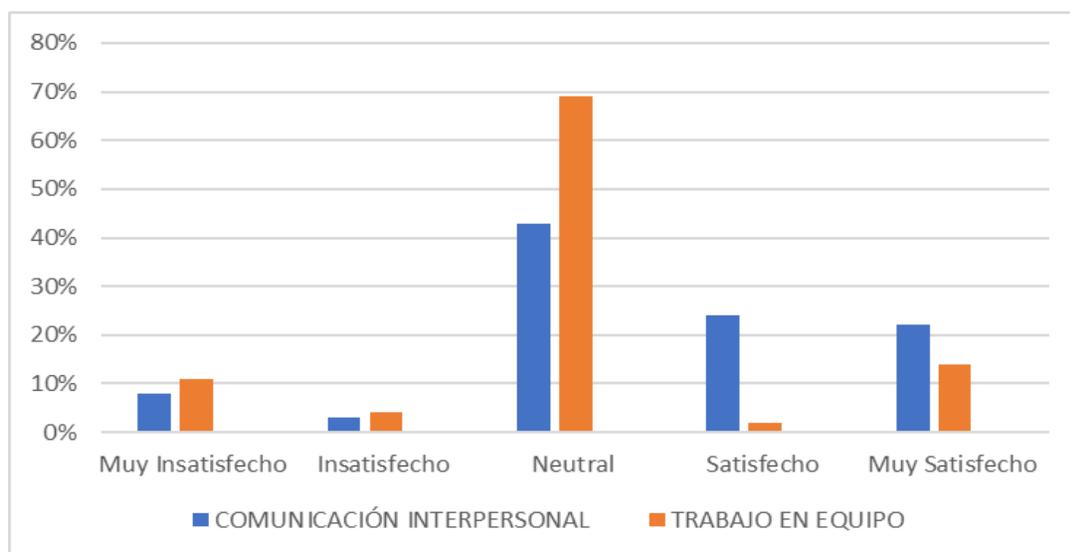
Además, se aplicó el Test de Pearson para analizar la correlación entre las Habilidades Blandas y el Desempeño Laboral donde muestran un valor de 0.974 significativo estadísticamente en 0.000, lo que, según la escala de Pearson, citada por Roy et al. (2019), representa una correlación positiva perfecta, por encontrarse aproximada a 1.

Habilidades Blandas:

En cuanto a las habilidades blandas, se presentará los dos ítems más relevantes, tales como la comunicación interpersonal y el Trabajo en equipo.

Gráfico N°.1 Habilidades blandas

**ANÁLISIS DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL CLIMA LABORAL.**



Los resultados del primer ítem indican que una mayoría significativa (43%) de los encuestados se encuentran en una posición neutral, seguido por un (24 %) que se mostraron satisfechos mientras que un (22%) manifestó estar muy satisfecho, por otro lado, los niveles de insatisfacción fueron significativamente menores, con solo un 8% de los encuestados declarándose muy insatisfechos y un 3% como insatisfechos.

Esto sugiere que la percepción negativa sobre el tema evaluado fue limitada entre los encuestados, siendo así donde la mayoría de los participantes se posicionaron entre la neutralidad y la satisfacción, con un predominio de la neutralidad. Esto puede interpretarse como una señal de que, aunque no existen altos niveles de insatisfacción, tampoco se ha alcanzado un nivel de satisfacción ampliamente positivo entre todos los encuestados.

Para Jurado et al., (2020) la comunicación interpersonal es el proceso mediante el cual dos o más personas intercambian información, emociones, ideas y pensamientos de manera directa, o a través de medios tecnológicos. Este tipo de comunicación es fundamental para construir relaciones y establecer conexiones significativas, ya que permite a las personas comprenderse mutuamente, expresar sus sentimientos y resolver conflictos.

En cuanto al segundo ítem refleja que la mayoría de los encuestados con un (69%) de los encuestados adoptó una postura neutral, el (14%) de los

participantes indicó estar muy satisfecho, un (11%) de los encuestados manifestando estar muy insatisfechos, un 4% como insatisfechos y el 2% se declaró satisfechos.

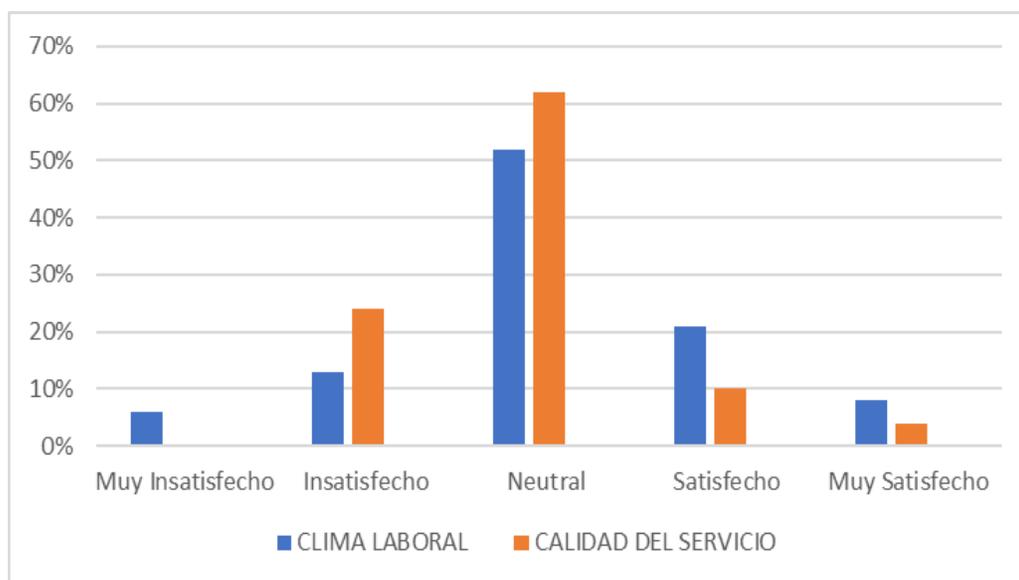
Estos datos reflejan que la mayoría de los encuestados se mantuvo en una posición neutral, lo que podría interpretarse como una falta de claridad o de confianza en la percepción de la propia capacidad de colaboración. Sin embargo, el bajo nivel de satisfacción y los niveles reducidos de insatisfacción sugieren que no existe una fuerte inclinación ni hacia una percepción positiva ni negativa en la mayoría de los encuestados.

Rodríguez et al., (2020) el trabajo en equipo es la colaboración entre un grupo de personas que, unidas por un objetivo común, combinan sus habilidades, conocimientos y esfuerzos para alcanzar metas específicas de manera más eficiente. En un equipo efectivo, cada miembro aporta sus fortalezas individuales y desempeña un rol que complementa al de los demás, lo cual promueve un ambiente de apoyo y confianza mutua. La comunicación abierta, el respeto y la coordinación son aspectos esenciales en el trabajo en equipo, ya que permiten resolver problemas de manera conjunta y tomar decisiones que beneficien a todos, potenciando así el rendimiento colectivo.

#### Clima Laboral:

Por lo que se refiere al clima laboral donde se presentan los dos ítems más relevantes, tales como el clima laboral y calidad del servicio de los servidores públicos del Distrito de Educación.

Gráfico N°.2 Clima Laboral



En base a los resultados del primer ítem, se observó que la mayoría de los participantes (52%) expresó una posición neutral, un (21%) de los encuestados manifestó estar satisfecho con el ambiente laboral, mientras que un (13%) expresó insatisfacción, un (8%) se declaró muy satisfecho y el 6% se identificó como muy insatisfecho.

Los resultados reflejan que el clima laboral en su mayoría es percibido de manera neutral por los empleados, aunque existe una tendencia moderada hacia la satisfacción. Sin embargo, la presencia de un 19% de insatisfacción sugiere que aún hay aspectos del ambiente de trabajo que podrían ser mejorados para aumentar la satisfacción general de los empleados.

El clima laboral es el conjunto de percepciones, sentimientos y actitudes que los empleados de una organización tienen respecto al entorno de trabajo, las relaciones interpersonales y la cultura organizacional. Este concepto se refiere a cómo los empleados experimentan su lugar de trabajo, incluyendo aspectos como la comunicación, la colaboración, el liderazgo, la motivación y el reconocimiento, así como el grado de satisfacción, compromiso y bienestar que sienten en su día a día laboral (Medina & Heredia 2023).

En el segundo ítem según los resultados dado se refleja que la mayoría de los encuestados (62%) se mostró neutral, un 24% manifestó insatisfacción, un (10%) de los participantes expresó estar satisfecho y solo el (4%) se declaró muy satisfecho, mientras que ningún encuestado se declaró muy insatisfecho.

Estos resultados reflejan que la percepción de la calidad del servicio es predominantemente neutral indicando así que más de la mitad de los participantes no tienen una opinión marcada sobre la calidad del servicio que ofrecen, lo que podría sugerir cierta ambigüedad o falta de criterios definidos para evaluarla de manera positiva o negativa, aunque una parte significativa (24%) se siente insatisfecha, mostrando que no existe una fuerte percepción negativa, pero si se debe implementar mejoras para aumentar el nivel de satisfacción de los servicios dados.

Espinoza, (2021) sostiene que la calidad del servicio se refiere al grado en que un servicio cumple o supera las expectativas de los usuarios, reflejando la eficiencia, efectividad y satisfacción que reciben al interactuar con una organización. En un contexto relevante, la calidad del servicio implica no solo

la atención directa al cliente, sino también la consistencia, la confiabilidad y el nivel de personalización ofrecido, lo cual se traduce en una experiencia positiva y memorable para el usuario.

## **CONCLUSIONES**

El análisis de los datos obtenidos en esta investigación revela que las habilidades blandas, como la comunicación interpersonal y el trabajo en equipo, tienen un impacto directo en el clima laboral de los servidores públicos. Aunque la mayoría de los encuestados percibe el ambiente laboral de manera neutral, se identificaron áreas de mejora en la comunicación interdepartamental que afectan la cohesión del equipo. Además, los resultados muestran que la mayoría de los servidores públicos se encuentran en un rango de antigüedad de más de 10 años en la institución, lo que sugiere que la experiencia también juega un papel importante en la dinámica laboral, aunque la satisfacción general sigue siendo moderada. La percepción de la calidad del servicio, por otro lado, también se mantuvo neutral, lo que subraya la necesidad de estrategias orientadas a mejorar la satisfacción tanto del personal como de los usuarios del servicio educativo.

La investigación también destaca la importancia de las políticas de equidad de género, ya que la proporción de mujeres en el sector educativo es mayor que la de hombres, lo cual está alineado con las normativas de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2020). En términos metodológicos, los resultados obtenidos, con un Alfa de Cronbach de 0.987 y una correlación positiva de 0.974 entre las habilidades blandas y el desempeño laboral, proporcionan evidencia sólida para concluir que el fortalecimiento de las habilidades blandas en los servidores públicos puede mejorar no solo el clima laboral, sino también la calidad del servicio prestado.

Las habilidades blandas en el clima laboral de los servidores públicos del Distrito de Educación revelan que estas competencias son fundamentales para la creación de un ambiente laboral positivo y productivo. La investigación, sustentada en métodos empíricos mediante encuestas y entrevistas a 50 servidores, demuestra una correlación positiva significativa entre el desarrollo de habilidades como la comunicación, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos y la mejora del clima laboral y la calidad del servicio público. Los resultados sugieren que la adaptabilidad y la gestión de emociones son esenciales para enfrentar los desafíos del entorno educativo, lo que a su vez impacta en la satisfacción y motivación del personal. Por lo tanto, la implementación de programas de formación enfocados en habilidades blandas debe ser prioritaria para la gestión de recursos humanos, con el fin de fortalecer el desempeño de los servidores públicos y mejorar la eficacia de las instituciones educativas en su misión de atender a la comunidad, resaltando

así la necesidad de integrar estas competencias en la formación continua del personal.

## **RECOMENDACIONES**

Desarrollar e implementar programas de formación continua que se centren específicamente en habilidades blandas, tales como comunicación efectiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos y adaptabilidad. Estas capacitaciones deberían incluir talleres prácticos, simulaciones y dinámicas de grupo que fomenten la interacción entre los participantes. Basándose en el estudio, es importante que estos programas sean diseñados a medida y evaluados periódicamente para asegurar su efectividad, lo que debería incluir encuestas de seguimiento sobre el impacto en el clima laboral.

Crear un sistema de retroalimentación 360 grados que permita a los servidores públicos recibir opiniones sobre sus habilidades interpersonales de sus colegas y superiores. Esto no solo ayuda en el crecimiento profesional, sino que también promueve una cultura de apoyo y mejora constante. Así mismo incentivar las reuniones regulares donde se discutan abiertamente las experiencias en el trabajo y cómo las habilidades blandas pueden ser aplicadas para mejorar la colaboración y la productividad, facilitando un ambiente más cohesionado.

Realizar evaluaciones periódicas del clima laboral mediante encuestas anónimas y entrevistas para captar la percepción del personal sobre el ambiente de trabajo. Estas evaluaciones deberían centrarse en cómo las habilidades blandas afectan la dinámica del equipo y el bienestar laboral de los servidores públicos, Adaptando las estrategias de gestión de recursos humanos en función de los resultados obtenidos, promoviendo una cultura organizacional que valore las habilidades interpersonales y su impacto en la calidad del servicio

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barona Altamirano, E. P. (2023). Carrera del servicio público y formación permanente de los servidores públicos.
- Bermejo-Salmon, M., Suárez-Caimary, I. L., & Salazar-Danger, M. M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín*, 28(3).
- Burgos, N. D., Amaiquema Márquez, F. A., & Beltrán Baquerizo, G. E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459.
- Cáceres, E., Peña, P. y Ramos, L. (2018). *Habilidades blandas en el desempeño laboral* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto\\_Tesis\\_maestria\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cajal, A. (2020). Investigación de campo: características, diseño, técnicas, ejemplos. *lifeder*, [En línea]. Available: <https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>. [Último acceso: 19 Mayo 2021].
- Canto de Gante, Á. G., Sosa González, W. E., Bautista Ortega, J., Escobar Castillo, J., & Santillán Fernández, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la alta tecnología y sociedad*, 12(1).
- Carranza, & José, W. (2021). Evaluación de la eficiencia en el desempeño laboral de los servidores públicos administrativos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, periodo 2021-2022. *Espam.edu.ec*.  
<http://repositorio.esпам.edu.ec/handle/42000/2209>
- Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437.
- Galarza, C. A. R. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.
- Guevara Caza, F. S., Vélez Carreño, A. D., & Álvarez Vidal, M. E. (2023). HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA ESPAM-MFL.: HABILIDADES BLANDAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL. *REFCaIE: Revista Electrónica Formación Y Calidad Educativa*. ISSN 1390-9010, 11(3), 44-55. Recuperado a partir de <https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3766>
- Gutiérrez, J. M. A. (2017). Google forms como instrumento de medición de conocimientos. *Revista Vinculando*.

---

**ANÁLISIS DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL CLIMA LABORAL.**

---

Jurado Ronquillo, M., Avello Martínez, R., & Bravo López, G. (2020). Caracterización de la comunicación interpersonal en el proceso enseñanza-aprendizaje. *Revista electrónica de investigación educativa*, 22.

Ley Orgánica de Servicio Público [LOSEP]. Artículo 5.9 de diciembre del 2020. Ecuador.

Medina Pariente, N. M., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. Una revisión literaria. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 55-68.

Muñoz Briones, M. A. (2021). "Estudio de las relaciones entre clima laboral, fuerza de clima y los factores motivacionales: estudio de caso en la Empresa Flexiplast en el año 2021." Repositorio Institucional PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/792f4d03-ff41-4477-90c4-84528ab63c48>.

Palmett, A. (2020). Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Petroglifos. Revista Crítica Transdisciplinar* 3(1), 36-42. <https://petroglifosrevistacritica.org.ve/revista/metodos-inductivo-deductivo-y-teoria-de-la-pedagogia-critica/>

Páramo Reales, D., Sierra, C., Jesús, S., & Maestre Matos, L. M. (2020). *Métodos de investigación cualitativa. Fundamentos y aplicaciones*. Editorial Unimagdalena.

Puente, R. T. (2020). El método de encuesta. *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación*.

Rica, S., Gorjón, L., & Vega, A. (2019). Brechas de Género en el Mercado Laboral en Euskadi. *Informe ISEAK*.

Rodríguez, A. & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 10-12. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>

Rodríguez, M. R. Q., Palacios, M. M. T., & Barros, M. R. Q. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 748-778.

Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13.

- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13.
- Romero, J., Granados, I., López, S. y Gonzales, G. (2021). Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral. *Revista Uniminuto*, 8(22), 113-127. <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/IYD/article/view/2749/2234>
- Romero, M., & Álvarez, M. B. (2022). Usos del término " Likert". Una revisión en estudios sobre aprendizaje organizacional. *Revista de la Escuela de Perfeccionamiento en Investigación Operativa*, 30(51).
- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., y Palacios, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista Alergia México*, 66(3), 354-360. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-91902019000300354](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000300354)
- Salas, D. (2019). Investigación bibliográfica. *Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica>*.
- Valle, A., Manrique, L., & Revilla, D. (2022). La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación.
- Velásquez, M. R. A., de la Cruz, Y. C., Cusme, J. R. C., & Escobar, L. E. R. (2019). Aplicación de materiales didácticos sustentados en el método fónico-analítico-sintético para desarrollar la lecto-escritura en estudiantes de educación general básica. *Revista Cognosis. ISSN 2588-0578*, 4(3), 11-32.