



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Habilidades blandas y resolución de conflictos de los empleados
de la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos,
Chorrillos 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Ruiz Dolorier, Estefani Mileni (orcid.org/0000-0002-6027-5079)

ASESORA:

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (orcid.org/0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico a mis guías que son los docentes que contribuyeron con el día a día con su enseñanza y formación para llegar al objetivo, el camino no fue fácil, hubo pruebas y situaciones de decisiones importantes, pero se continuo con la perseverancia nunca es tarde para llegar a cumplir la meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos mis profesores no recuerdo a todos, pero en este último camino y en especial a mi docente y guía Liliana Marticorena Fox por su paciencia, su empatía, por su enseñanza completa por ser una profesora con todos los valores incluidos sin ella no hubiera llegado hasta este punto, a escuela por siempre brindar la asesoría de solución ante alguna adversidad y a las áreas de la universidad que siempre llevan el apoyo al alumnado.

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 5	Nivel de habilidades blandas realizado en la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022	28
Tabla 6	Nivel de resolución de conflictos realizado en la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022	30
Tabla 7	Estadísticos descriptivos	31
Tabla 17	Correlación entre la variable habilidades blandas y resolución de conflictos	32
Tabla 18	Correlación entre la variable habilidades blandas y la dimensión la asertividad	33
Tabla 19	Correlación entre la variable habilidades blandas y la dimensión la empatía	34
Tabla 20	Correlación entre la variable habilidades blandas y la dimensión la escucha activa	35
Tabla 21	Correlación entre la variable habilidades blandas y la dimensión la persuasión	36

Índice de figuras

Figura 1	Ubicación del área geográfica del centro educativo	2
Figura 2	Procedimiento de la recolección de datos	26
Figura 3	Nivel de las habilidades blandas realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022	28
Figura 4	Nivel de la resolución de conflictos realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022	30

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos de los empleados de la Institución Educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022. La población fue de 30 colaboradores, la técnica utilizada para la obtención de datos se dio a través de la encuesta, la cual fue elaborada mediante un cuestionario de Likert conformada por 37 preguntas, los resultados fueron procesados a través del método estadístico para la prueba de hipótesis se utilizó el Rho Spearman, la metodología de la investigación fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación aplicada de nivel correlacional, el diseño no experimental y de corte transversal descriptiva y el método hipotético deductivo. Se estableció que existe una relación de 73.3% entre habilidades blandas y resolución de conflictos (considerada como correlación positiva media) de los empleados en una IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022. Se concluye que existe una relación positiva de 0.733 siendo ($p < 0,05$) entre las variables de habilidades blandas y resolución de conflictos. Se recomienda a la directora ser más accesible con los colaboradores cuando elaboran una propuesta de trabajo; asimismo se debe conocer la forma de pensar de cada personal para que exista una buena comunicación dentro de la IE.

Palabras clave: Habilidades blandas, comunicación, institución, resolución de conflictos

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between soft skills and conflict resolution of the employees of the Educational Institution 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022. The population was 30 employees, the technique used to obtain data was given Through the survey, which was prepared using a Likert questionnaire made up of 37 questions, the results were processed through the statistical method for the hypothesis test, the Rho Spearman was used, the research methodology was hypothetical deductive with a quantitative approach, the type of applied research at the correlational level, the non-experimental and descriptive cross-sectional design, and the hypothetical-deductive method. It was established that there is a relationship of 73.3% between soft skills and conflict resolution (considered as a medium positive correlation) of the employees in an IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022. It is concluded that there is a positive relationship of 0.733 being ($p < 0.05$) between the soft skills and conflict resolution variables. The director is recommended to be more accessible with collaborators when they prepare a work proposal; Likewise, the way of thinking of each staff must be known so that there is good communication within the IE.

Keywords: Soft skills, communication, institution, conflict resolution

I. INTRODUCCIÓN

La crisis global sanitaria llegada en el año 2020 por el virus COVID 19 ha afectado económicamente, en la sociedad, en la política y productividad. En la actualidad se presentan diferentes variantes del virus por lo tanto si bien se han levantado muchas restricciones el riesgo continuo, uno de los grupos más delicados fue el sector de educación, su adaptación a la virtualidad ayudo a la continuidad de las clases, pero se ha podido evidenciar que los alumnos tanto como los empleados de las instituciones no han podido desenvolver sus habilidades por la carencia de clases presenciales y este es un aporte muy importante para el crecimiento del capital humano. Estas aptitudes se describen como las competencias de un individuo: el vínculo de relación con otra persona y con ella misma, la comprensión y manejo de emociones, toma de decisiones y el modo de enfrentar situaciones desagradables a una manera positiva de solución. En otro término, son características que aprende y desarrolla el ser humano con el fin de emplear una relación optima con el prójimo, así mismo poseen un valor positivo en la vida diaria para el logro colectivo.

Estas competencias se conforman de esta manera: trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, orientación entre otras. Asi mismo esto afectado en las instituciones en la forma de enfrentar situaciones de problemas, las discrepancias o discusiones que surgen en el día a día entre los empleados sea por no compartir la misma idea o no estar de acuerdo con algún tema tratado.

En las organizaciones estos temas se ven a diario, uno sea porque no le enseñan o le dan la oportunidad de desarrollar sus competencias y no saben inducir de cómo se resuelve una situación conflictiva dentro de la organización, desarrollar las competencias contribuye al logro colectivo y el hecho de cómo reaccionar ante una situación problemática ayuda a prevenir a mejorar aspectos dentro de la organización.

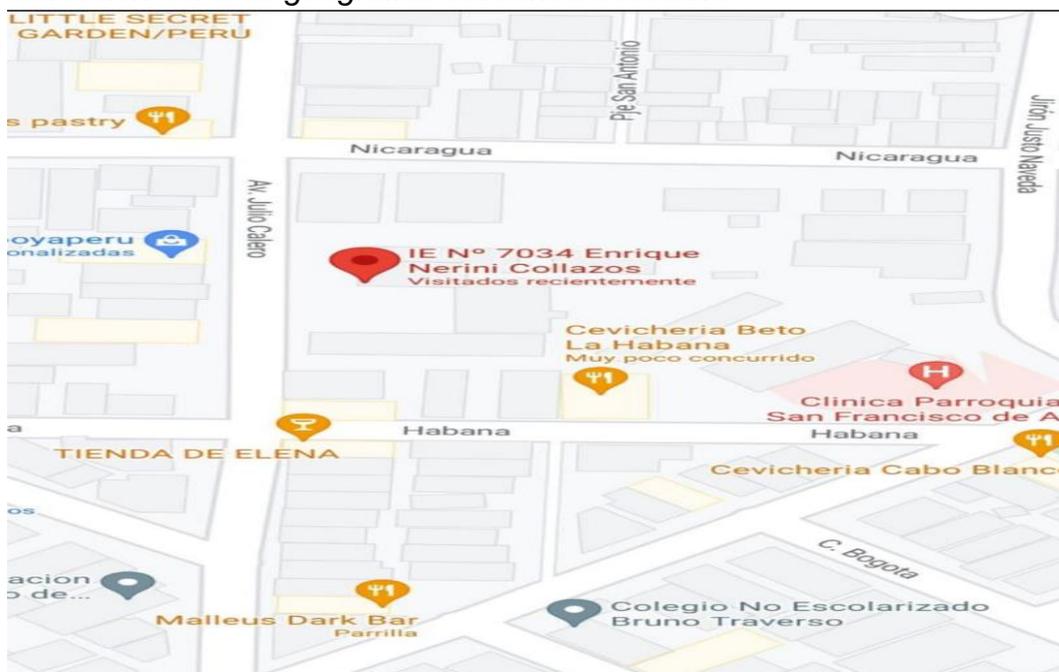
Además, por motivo a estas situaciones que se reflejan a diario, la institución buscará el medio de poder solucionarlo y ayudando a mejorar el proceso de trabajo de los empleados, generando así un incremento de tareas y resoluciones de situaciones negativas para resolver entre ellos y evitar que se transforme un riesgo colectivo mayor. Pues esto no contribuiría a tener empleados competitivos y

afectaría globalmente a toda la institución de forma negativa sea en la enseñanza, profesionalismo y no cumplir los objetivos.

Por otra parte, la investigación considero aplicar el análisis a un centro educativo ubicado en Chorrillos (ver Figura 1), que brinda servicio de educación y enseñanza a los alumnos diferentes recursos económicos por ser una entidad estatal, también posee 3 niveles de enseñanza inicial, primaria y secundaria, así mismo es un colegio técnico que posee más de 143 años de experiencia. Cuentan con un área de CRT, un patio para hacer sus deportes. Dentro de la institución analizamos las competencias que carecen algunos docentes que son elegidos por la UGEL 07 y destinados a la institución por calificación. Se ha podido observar que los empleados vienen presentando falta de motivación, la dificultad de trabajar en actividades colaborativas, las cuáles ha generado enfrentamientos entre empleado y entre las áreas de la organización, se ha identificado también causas como falta de conexión de los empleados con la organización. Esto dan cuenta de un entorno laboral complejo y que requerirá priorizar acciones muy eficaces de gestión humana para afrontarlos.

Figura 1

Ubicación del área geográfica del centro educativo



Nota: De "Google maps", 2023, <https://www.google.com/maps/place/Enrique+Nerini,+Chorrillos+15063/@-12.1601926,-77.0266141,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x9105b791b039d9db:0xf1eb5bfa0d1b485e!8m2!3d-12.1601979!4d-77.0240392!16s%2Fq%2F1tkbz8m9?entry=ttu>

La investigación propuso el siguiente **problema general** determinado en ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas (HB) y la resolución de conflictos de los empleados de la Institución Educativa (IE) 7034 Enrique Nerini, Chorrillos, 2022?; asimismo, se propusieron problemas específicos referidos a establecer (a) ¿Cuál es la relación entre las HB con la asertividad de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?; (b) ¿Cuál es la relación entre las HB con la empatía de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?; (c) ¿Cuál es la relación entre las HB con la escucha activa de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022? y; (d) ¿Cuál es la relación entre las HB con la persuasión de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?

En relación con la **justificación teórica**, la variable habilidades blandas estuvo sustentada mediante la Teoría de las Inteligencias Múltiples postulada por el psicólogo Howard Gardner en 1983. Del mismo modo, para conocer más aún de la resolución de conflictos se fundamentó con la Ley del efecto, planteada por el psicólogo Edward Thorndike en 1874.

La **justificación metodológica** se centró en estructurar un instrumento para conocer la variable habilidades blandas con 20 ítems para medir la comunicación, resolución de problemas, creatividad, adaptabilidad y ética laboral; en relación con la variable resolución de conflictos se construyó con 17 ítems midiendo la escucha activa, la empatía, la asertividad y la persuasión de los empleados de una IE.

En relación con la **justificada práctica** esto reflejará el estado actual de sus habilidades blandas de los empleados y como manejan la situación de resolución de conflictos, esta evidencia será útil para programar y destinar un conjunto de actividades (programas, cursos y/o talleres) con miras a mejorar las formas de desarrollar las competencias y las situaciones de conflictos.

Por consiguiente, el **objetivo** general de la investigación fue establecer la relación entre las HB y la resolución de conflictos de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022; a su vez los objetivos específicos se orientaron a (i) Determinar cómo se relaciona las HB y la asertividad en los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022; (ii) Determinar cómo se relaciona las HB y la empatía de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022; (iii) Determinar cómo se relaciona las HB y la escucha activa de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022 y (iv) Determinar cómo se

relaciona las HB y la persuasión de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022

Por otra parte, la **hipótesis** general estuvo definida en conocer si existe relación entre las HB y resolución de conflictos en una IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022; en consecuencia las hipótesis específicas conducentes a si (a) Existe relación directa entre las HB y la asertividad de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022; (b) Existe relación directa entre HB y la empatía de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022; (c) Existe relación directa entre HB y la escucha activa de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022 y; (d) Existe relación directa entre HB y la persuasión de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Álvarez (2021) reportó sobre las competencias en alumnos de facultades de Ingeniería y Trabajo social. Estableció como objetivo identificar si los estudiantes de las Escuelas Profesionales mantienen una oposición por la condición de género y cuál es el efecto de estas. La metodología empleada es de tipo descriptiva comparativa. Como resultados se halló una desigualdad en el desenvolvimiento de las aptitudes por el tema del género, esto se determinó mediante la obtención de resultados conseguidos por las entrevistas realizadas. De esta manera se concluye que los estudiantes de las diferentes carreras desarrollan una competencia constante por el tipo de género, así mismo estos emplean en sus escuelas profesionales las habilidades blandas que lo caracterizan de uno al otro.

Barzola (2020) investigó sobre el efecto del curso de formación de habilidades sociales en la productividad escolar de las tareas de estadística general de los estudiantes; el objetivo fue delimitar el grado de influencia en el desarrollo del taller de las habilidades sobre el beneficio estudiantil en el curso de cálculo, el diseño fue cuantitativo, el cual se demostrará mediante el registro de calificaciones de la materia de estadística, como conclusión muestran que las competencias brindadas a los alumnos fueron adaptadas mediante programas vivenciales desarrollando como temas primordiales el grupo de trabajo, comprensión y dirección; la conclusión fue que los talleres empleados contribuyeron en uso eficiente hacia el alumnado para el logro personal y profesional, habiendo estas competencias desarrollado de forma óptima y eficaz mejora el desenvolvimiento de cada individuo en la sociedad.

Vera (2018) mencionó que la resolución de conflictos en el aula, observo que la pieza fundamental del tema es analizar el conflicto y las partes asociadas, del mismo modo como la organización posee un impacto provechoso en este desarrollo. El propósito de este plan educativo es lograr que el docente tenga un conocimiento adecuado de cómo utilizar estrategias que regulen las conductas que conducen al conflicto. Se concluye que el proyecto permite que el docente esté preparado para aclarar los peleas que se manifiestan en el salón mediante el uso de estrategias cooperativas.

Cruz (2019) planteó el rendimiento académico y las capacidades en aprendices universitarios; el objetivo fue delimitar el grado de productividad educativa del alumnado universitario. Los resultados muestran que el siguiente estudio nos indica que el 88% de estudiantes tienen un beneficio óptimo en el progreso de sus materias, así mismo como en las prácticas de su carrera universitaria. Por lo tanto, se concluye que los estudiantes obtienen un promedio óptimo en su desarrollo de las asignaturas de la malla curricular, siendo esto reflejado en las notas por ciclo.

Claudet (2018) realizó la investigación sobre competencias sociales y la escala escolar de alumnos. Cuyo propósito es analizar el vínculo de las capacidades y captaciones en el desarrollo de los universitarios. Se tomó a 60 alumnos. Los resultados muestran que el siguiente estudio, después de haberlo sometido a una medida estadística de correlación se finalizó que se evidencia una correlación inversa entre los factores de las capacidades y la productividad universitaria. Por lo tanto, se concluye que las aptitudes colectivas tienen una influencia importante sobre la utilidad universitaria ya que estas desarrollan competencias empíricas y esto influye a un manejo de desenvolvimiento en el ámbito educativo.

Flores y Terán (2018) realizó el estudio manejo de conflictos en el lugar de trabajo para aumentar la correlación social en enfermeros. Se proyectó un programa para el uso de disputa entre compañeros de trabajo, con habilidades de función de disputa que ayudarán a mejorar la correlación social entre los pacientes. En el centro de salud se afirma que 28 de los encuestados determinaron tener algún conflicto con alguno de sus compañeros de trabajo.

Lezama (2022) identificó la nivelación de empatía entre los empleados; la investigación fue de naturaleza cuantitativa de diseño básico, estudio no experimental; se delimitó que el nivel de empatía es medio. Se finalizó que la totalidad de subalternos son típicamente emocionales y tienden a tener mucho cuidado de no dejar que sus emociones se muestren, por lo que ocasionalmente pueden mostrarse distantes de los demás, lo que puede causarles algunos problemas cuando intentan conectarse con otros en su entorno.

Criollo (2022) determinó cómo se relacionan la agresión y la asertividad en los aprendices, el presente estudio propuso utilizar una muestra de 300 estudiantes

de ambos sexos que tenían entre 11 y 12 años de edad. Fue un estudio cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional, y se utilizaron los instrumentos de acoso entre iguales y la Escala de Autoinforme de Conducta Asertividad. Encontrando evidencia de una relación inversa ($r = -0,597$) entre asertividad y violencia escolar en las alucinaciones.

De la Cruz y Orozco (2018) investigó referente al vínculo a través del comité formativo y debate conflictivo de los trabajadores de la institución. Se aplicó a una población de 121 maestros. En este método de estudio fueron las variables no manipuladas, no experimentadas porque se trabajó con la realidad de la información, se empleó un sondeo y herramientas utilizadas fueron temarios para la mediación de las 2 variables respectivas.

Vallejos (2019) indagó sobre la influencia de las cualidades sociales y el cumplimiento del empleado post venta. Se aplicó un cuestionario a 39 colaboradores (censo) los hallazgos del estudio posterior indican que fue posible determinar que, de las dimensiones de las habilidades de base amplia, la única que demostró influencia en el desempeño ocupacional fue la dimensión de las habilidades sociales, a pesar de que la percepción de los trabajadores fue inferior en esta área.

Pintos (2021) desarrollo la investigación acerca soft skills en la formación educativa (universitaria) a la incorporación en las organizaciones empresariales. La finalidad es si existe correspondencia entre la variable capacidades en el crecimiento y alineación de los aprendices y la demanda o petición del mercado laboral, empleando dos tipos de enfoque: exploratorio y cuantitativo. Los resultados del siguiente estudio revelan la falta de interés en competencias como la inteligencia emocional, el liderazgo, opinión y análisis. De este modo se concluyó que la investigación se comprende por faltas de competencias a desarrollar por parte de los alumnos esto limita al cumplimiento de los objetivos personales y profesionales.

Illera (2017) indicó las maneras de establecer opciones de resolución a través de un estudio desde los principios de la administración de Colombia y el entorno de las relaciones sociales. El propósito fue desarrollar opciones de soluciones a través de los conflictos y como este influye en las relaciones laborales; se espera que esto contribuya al estudio de mecanismos alternativos de resolución

de conflictos. Estos mecanismos son vistos como un conjunto de herramientas que fortalecen la cooperación ciudadana al permitir que los individuos participen directamente en la resolución de sus conflictos con la ayuda de individuos que actúan como operadores de un sistema de justicia temporal con efectos similares a los de un sistema de justicia estatal permanente.

Araya-Fernández y Garita-Gonzales (2020) propusieron que las amplias habilidades de investigación: elementos básicos para una percepción holística en el crecimiento y constitución de expertos en informática. El objetivo general de la investigación es brindar componentes que ofrezcan habilidades blandas, métodos y un desarrollo tecnológico en la fase formativa del nuevo profesional en (TIC). Para ello desarrollo una investigación teórica. Los resultados del siguiente juicio de investigación revelan cómo, se acordaron normas para una nueva percepción del desarrollo y formación de los recientes profesionales de las TIC. Por lo tanto, se considera robustecer el progreso de las habilidades en la nueva fase de recopilación individual y así los nuevos profesionales de las TIC se desenvuelvan de forma eficiente en función a la mira de los objetivos organizacionales.

Vecchi (2015) especificó en su producto la resolución de educación y conflictos: considerar para el adiestramiento y la practica en mediación en la Universidad de Barcelona. Por lo tanto, la finalidad principal de este estudio es investigar la transición entre la formación de los mediadores y su práctica profesional, centrándose en las actividades y métodos de formación que se adecuan a las competencias profesionales necesarias.

García (2020) describió una estrategia para desarrollar habilidades blandas en estudiantes de 6to grado de la Escuela Primaria Ervido Créales; estableció como objetivo aportar un plan de mejora que permita desarrollar competencias y valores en los escolares. En este estudio la metodología es experimental de tipo descriptiva con un enfoque mixto: cuantitativo y cualitativo. Los resultados del siguiente proceso de investigación muestran que después de haberse desarrollado la estrategia implementada se pudo acrecentar de manera óptima las competencias como: comunicación a un 40%, trabajo en equipo en 50%, liderazgo 55 % y en la puntualidad 50%. De manera que se recomienda a los directores, profesores y alumnos seguir desarrollando constantemente esta estrategia para la obtención de

buenos resultados y a la vez se logre empleo del 100% sus habilidades blandas, que ayudarían en el desempeño escolar del alumnado.

Narvas (2015) explicó en su producto “función de lucha laboral”, que las labores que realiza la población en el ámbito del trabajo marcan de manera positiva así mismo de forma negativa, debido a que cada individuo por esencia posee un valor distinto y observa las cosas de otra manera, como el nivel de ansiedad laboral, manejo de las impresiones y entre otros. Es por ende que constantemente en las organizaciones los conflictos laborales se dan por situaciones en desacuerdo para ello parte de la autoridad directiva influye en transformar estos ambientes complejos y conflictivos en oportunidades de desarrollo.

Rodríguez (2009) indicó que las capacidades de motivación y tácticas de estudios en alumnos, universidad España; el objetivo puede abreviarse en lo siguiente, se estudiará y encontrara las oposiciones en las tácticas de enseñanza que manejan los estudiantes respecto a su desarrollo en el rendimiento académico. El estudio fue de tipo no experimental y descriptiva cuyo método se ejecuta mediante una encuesta utilizando cuestionario. La muestra es de 524 aprendices. Los resultados del siguiente estudio evidencian la comprobación de la orientación a metas sobre la rentabilidad escolar obtenidos en el E.S.O. (Educación Secundaria Obligatoria), se ejecutó una comparación respecto al rendimiento medio como variable auxiliar. De este modo se concluyó el manejo de competencias por parte del alumnado para una obtención de resultados óptimos en el procedo del rendimiento escolar.

Soto (2020) indicó definir la relación de los desafíos del educador para la resolución de problema en el ámbito escolar; se centró en un enfoque empirista descriptivo, inductivo, 50 profesores participaron en la demostración, que utilizó una encuesta para recopilar datos. Los hallazgos muestran que si bien los docentes sí poseen habilidades cognitivas existe un porcentaje que oscila entre el 4% y el 25% que carece de estos procesos de resolución de conflictos desarrollados y debidamente fortalecidos, y los principales conflictos que existen dentro de la institución son los relacionados con el contexto del aula.

Afanador et al. (2021) investigaron referente al valor del conocimiento afectivo para poder solucionar los enfrentamientos que existen en el ámbito laboral. Manifiesta como propósito entender una reflexión sobre el interés del conocimiento

afectivo para poder aclarar los enfrentamientos en el entorno laboral, a partir de una exploración de conceptos y literatura en los temas de inteligencia emocional (IE) y acción de resolver conflictos, que accede comprender como un medio relacionado al ser humano y organizaciones que deben administrarse estratégicamente para lograr el mejor resultado.

En **enfoque teórico**, estuvo desarrollado con las inteligencias múltiples propuesta por Gardner (1983) quien puntualizó que el intelecto es una aptitud de solucionar problemas y que contribuye a la persona en crear e innovar productos que tengan validez en el mundo, no solo es necesario evaluar el grado académico aunque posee una importancia habitual en las organizaciones o en la sociedad, sino la gran capacidad intelectual pero incapaz, por ejemplo, la elección de amistades, la amplitud de conocimiento en el colegio, una persona que es poca sobresaliente conquista en las ganancias y en su supervivencia íntima. Al desarrollar su teoría de Inteligencias múltiples menciona que el ser humano posee 8 inteligencias, diferentes el cual solo dos de ellas tiene relación con la variable estudiada, la inteligencia interpersonal que posee la aptitud de entender a los demás y la inteligencia intrapersonal que es conocerse a uno mismo estas dos contienen las HB, por lo que indicamos que ser hábil socialmente es ser también inteligente. A fin de tener la capacidad de ser un líder, entablar relaciones con otras personas, tomar decisiones, y saber enfrentar situaciones negativas surgidas en el camino.

De otro lado, la resolución de conflictos fue abordada por la Ley del efecto de Thorndike (1874) quien realizó una serie de experimentos donde estudio y analizo el aprendizaje de los animales, con el fin de pretender demostrar que los animales no usan la razón para resolver alguna circunstancia surgida en el acto, sino que se daba un aprendizaje de respuestas. La ley del efecto formulado por el autor es una ley de comportamiento que influencia en la corriente psicológica del conductismo. Esto quiere decir que las respuestas que sean continuas serán asociadas al estímulo y tendrá mayor posibilidad de concurrencia. Esta ley se asocia a la segunda variable evaluando el comportamiento de las personas en cómo reacciona ante una situación de conflictos y como le brindan solución ante la realidad.

En el **marco de conceptos**, Chakraborty (2022) estructuró a las HB como factores muy importantes que conforman la columna vertebral hacia el camino del éxito personal y profesional. Es decir, poseen un amplio conjunto de HB esenciales para la formación personal junto con otras competencias, comportamientos, actitudes, y cualidades. De tal modo que desarrollar HB les permite un crecimiento personal que ayuda a las personas a manejar conflictos y crear relaciones inclusivas que mejoran el desempeño del equipo, la responsabilidad, la transmisión, la disposición en cuestión, la creación de ideas, y la satisfacción.

Asunción y Ballesteros (2021) precisaron que algunos investigadores identificaron rasgos conocidos como HB como cualidades personales que pueden conducir a una relación con los demás y un crecimiento sofocado. Algunos estudios las etiquetaron como habilidades aplicadas, habilidades intangibles, habilidades no técnicas, habilidades específicas de la personalidad, habilidades relacionales y habilidades del siglo XXI. Además, es probable que el trabajo en equipo, la comunicación y la conducta ética sean equivalentes a las habilidades generales de un individuo. Esto quiere decir que los resultados muestran que las HB poseen ciertas dimensiones aprendidas e innatas del propio ser humano como la comunicación, trabajo en equipo, innovación, pensamiento crítico, creatividad, inteligencia emocional, orientación al servicio, negociación entre otras.

De acuerdo con Fernández et al. (2019) señalaron en una investigación que el grupo de empleados de toda una organización al manejar y desarrollar HB generan una ventaja competitiva que conlleva al logro de objetivos. De tal modo que en el extranjero las HB, contribuyen un aporte esencial para las organizaciones y estas habilidades ayudan a tener un enfoque diferencial en el mundo empresarial y profesional.

Finalmente, para definir las HB de acuerdo Solano (2021) incluyó, entre otras cosas, la capacidad de resolver conflictos con una actitud positiva, sensibilidad cultural y capacidades de comunicación, todo lo cual facilita el trabajo administrativo y agrega valor al perfil profesional. Las habilidades blandas fueron abordadas con las dimensiones: (1) Comunicación, (2) resolución de problemas, (3) creatividad, (4) adaptabilidad y (5) ética laboral.

Robbins y Judge (2019) concluyeron en su obra Comportamiento organizacional, el conflicto es un juicio que se empieza cuando una de las partes

percata que la otra ha sufrido o está a punto de sufrir un efecto negativo, algo que concierne a la primera parte este proceso es vivido por personas en las organizaciones por incompatibilidad de objetivos, interpretaciones de los hechos que son diferentes entre sí, desacuerdos basados en expectativas de comportamiento, etc. El conflicto no debe verse como una situación que afecta el funcionamiento de la organización; más bien debe verse como una ocasión de desarrollo propio y de búsqueda de alternativas de superación grupal. El conflicto ocurre en cada grupo social y organización por una variedad de razones, y siempre surge de las interacciones entre sus miembros.

Alzate (2015) identificó que la resolución de conflictos es la combinación de conocimientos y habilidades utilizados para comprender y participar en la resolución pacífica de disputas entre dos o más partes.

Finalmente, para definir la relación a la resolución de conflictos Ramos (2015) especificó que es una incompatibilidad entre acciones, percepciones, metas, circunstancias y/o efectos entre otras personas y grupos que definen estas metas como mutuamente incompatibles. Si no hubiera conflictos en la vida, no tendríamos las oportunidades esenciales para perfeccionar nuestras habilidades. La resolución de conflictos fue abordada con las dimensiones: (1) La asertividad, (2) La empatía, (3) La escucha activa y (4) La persuasión.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque de este estudio fue cuantitativo porque la variable fue cuantificada y la medición a través de la escala de Likert. Hernández et al. (2014) quienes determinan el enfoque cuantitativo señala que consta en el uso de la recolección de datos medir y reunir información con una medición numérica y así constituir pautas de comportamiento y certificar teorías.

El método establecido fue el hipotético – deductivo, puesto que a partir de los hallazgos se pudo generalizar al total de la población, partiendo de la comprobación de las hipótesis. Cegarra (2012) afirma que es un enfoque metodológico que requiere establecer y confirmar la hipótesis antes de llegar a las conclusiones apropiadas sobre los hechos que este parte de unas afirmaciones a priori para luego aceptar o discriminar tales afirmaciones, a través de los hechos reales.

La investigación fue de tipo aplicada ya que estuvo orientado a permitir lograr un nuevo conocimiento el cual ayudará a solucionar problemas que se han observado dentro de la organización y de esta manera enriquecer el conocimiento existente, la misma que se sustenta en Hernández et al. (2014) señalan que la investigación de tipo aplicado busca encontrar la solución a una problemática inmediata en el que se encuentra la sociedad.

El nivel de la investigación fue correlacional debido a que midió la relación de variables y el grado que presentan. Según Bernal (2006) indica que en una investigación correlativa se examina la relación entre las variables estudiadas o las conclusiones que pueden arrojar, y si se encuentra alguna información sobre una de las variables, afectará directamente a la otra variable en estudio.

El diseño fue no experimental debido a que no se manipuló la variable de investigación, y los datos recolectados se basaron en la encuesta que se generaría en un solo instante. Agudelo et al. (2008) indican que el diseño no experimental es cuando las variables no se manipulan, es decir evita saber si entre variables existe un efecto.

El corte fue transversal. Coll (2020) definió el enfoque de la investigación transversal es analizar datos de varias variables con respecto a una población particular de especímenes recopilados durante una fase de tiempo.

3.2. Variables y operacionalización

Se organizó la HB y resolución de conflictos, a su vez se definieron de forma conceptual, operacional y con indicadores; asimismo, es expresa la escala de medición desarrollada (Ver Anexo 1).

VARIABLE 1: HABILIDADES BLANDAS

Definición conceptual

Moreno et al. (2021) sostienen que son capacidades socioemocionales, relacionales y talentos son todas aquellas aptitudes adaptativas, cognitivas y conductuales que permiten a las personas desarrollarse en contextos sociales, culturales e históricos mientras satisfacen las demandas de estos entornos. Es decir, emplean un uso importante en la vida diaria de toda persona e influye dentro de la organización hacia un mejor desempeño y cumplimiento de objetivos de la mano con el uso y desarrollo de ciertas habilidades como ejemplo un mejor desempeño en trabajo en equipo, mejoría en las relaciones sociales, la comunicación efectiva y mucho más.

Definición operacional

Las dimensiones de HB propuestas por Solano (2021) para explicar la investigación fueron: (1) Comunicación, (2) resolución de problemas, (3) creatividad, (4) adaptabilidad y (5) ética laboral.

1. Dimensión: Comunicación

Cueva et al. (2021) indican que es un intercambio de mensajes entre dos personas a más cuyo propósito tiene enviar o recibir un mensaje. El significado de esta

competencia se desarrolla en los seres humanos, haciendo el acto de comunicar algún tema o interés alguno a tratar.

Indicadores de comunicación

Escucha activa

De Sisto (2021) La escucha activa es el arte de escuchar en busca de significado. Esto quiere decir; para saber el significado debemos tomar mucha atención a las palabras de la otra persona, esto contribuye a brindar una respuesta adecuada o a interpretar lo que escuchamos, la intención de dicho significado no tiene tanta relevancia si no comprendemos lo que escuchamos activamente.

Confianza

Keefer y Scartascini (2022) refiere que es la fe del ser humano: en su honestidad, confiabilidad y buenas intenciones de otras personas. Las personas que merecen confianza hacen promesas que pueden cumplir y no llegan a mentir sobre lo que prometen.

Resolución de conflictos

Fuquen (2003) expone que el conflicto se edifica de manera correlativa entre una o dos partes que son individuos, equipos pequeños o grandes; o en ambas partes, en esta posición prevalece interacciones antagónicas sobre las interacciones cooperativas, alcanzando en algunas situaciones a la agresión mutua.

Organización

En este periodo organizativo del procedimiento administrativo es donde se transporta una orden de acciones, como especificar qué actividades se completarán, los integrantes que formarán parte de ello, toma de decisiones y la estructura de la organización por medio de la cual se determinara el nivel de autoridad (Blanco, 2018).

2. Dimensión: Resolución de problemas

Perales (1993) indica que cualquier situación, ya sea planificada o inesperada, que resulte en un cierto nivel de incertidumbre y una propensión a buscar una solución puede describirse como un problema. En la vida diaria, los problemas se resuelven para producir resultados.

Indicadores de resolución de problemas

Creatividad

Serrano (2004) conceptualizó que es el talento de los individuos para ser creativos siempre ha existido y, como tal, está conectada a su naturaleza inherente.

Investigación

Según el diccionario la real academia española (RAE) (2022) refiere que la investigación es el hecho y impacto de investigar algún tema o problema.

Gestión de riesgos

Lavell (2001) define que el concepto de “riesgo” es una posición central en un análisis de desastre o situación negativa surgida en el momento y en la búsqueda de esquemas de intervención o planteamientos de solución.

Trabajo en equipo

Bendezú (2015), indica que el trabajo en equipo proporciona la construcción de una relación participativa entre los demás, formando una confianza, un lazo amical y una empatía para el logro del éxito. Esto quiere decir que para un mejor desarrollo y cumplimiento de metas de las organizaciones se debe trabajar en equipo o grupo de personas ya que se estos satisfacen las necesidades individuales, impulsan el nivel de la autoestima y la lealtad entre ellos.

3. Dimensión: Creatividad

Monreal (2000) expone que, al iniciar un estudio sobre la creatividad, el término más usado es la genialidad. Es por ello se empleó otra palabra como descubrimiento, productividad, originalidad e inventiva y en otros aspectos distinto de la psicología se asimila con la creatividad y fantasía.

Indicadores de la creatividad

Curiosidad

González (2016) define que la curiosidad se ejecuta como energía para el progreso del pensamiento, ya que es el elemento primordial en el aumento de la experiencia; un factor que se utiliza de base y que al incrementar se convierte en un pensamiento reflexivo.

Aprendiendo de otros

Según el diccionario RAE (2022) indica que educarse es obtener sabiduría a través de la enseñanza o la práctica.

Mente abierta

Mougan (2022) indica que la mentalidad abierta significa que, aunque yo crea firmeza en una posición, al mismo tiempo considero que soy falible y aunque pueda estar equivocado reconozco que no se puede descartar enteramente que pueda estar saturado.

Tomando riesgos calculados

Moreno y Godoy (2012) señalan que toda probabilidad de un colaborador sufra un daño en la salubridad, a razón por el trabajo que se realizó. Es por ello que cuando ocurra un daño grave o perjudicial en los trabajadores se comprenderá como un riesgo grave e inaplazable.

4. Dimensión: Adaptabilidad

Bayón (2019) menciona que la adaptabilidad presenta un escenario en el que el negocio puede responder a los cambios del entorno ya las nuevas demandas de los clientes; cree que estas entidades bien integradas suelen ser las más difíciles de transformar y que la integración interna y la adaptación externa pueden coexistir.

Indicadores de adaptabilidad

Consistencia

Olson et al. (1982) describe a la dimensión de enlace como agrupar y tiene dos elementos: el lazo afectivo de los miembros parentales y el nivel de soberanía individual que un individuo experimenta en la familia.

Organización

En este periodo organizativo del procedimiento administrativo es donde se transporta una orden de acciones, como especificar qué actividades se completarán, los integrantes que formarán parte de ello, toma de decisiones y la estructura de la organización por medio de la cual se determinara el nivel de autoridad (Blanco, 2018).

Optimismo

Alayo (2020) indica que el optimismo está definido como la capacidad para ver el lado positivo de las cosas incluso en situaciones adversas.

Flexibilidad

Romero (2022), refiere que la flexibilidad tiene que comprenderse como elemento integrador de la movilidad de las articulaciones y la seguridad de los músculos, es dependiente de estos dado que las actividades de gran amplitud no solamente van a afectar a nuestra fuerza locomotriz que viene a ser el sistema óptico, sino que además el dinamismo, por lo cual las acciones se van a dar en las articulaciones.

5. Dimensión: Ética laboral

Pacherres (2020) explica a la ética como una manera sensata de comenzar de un profesional tanto en su entorno laboral, obedeciendo valores, normas y leyes.

Indicadores de ética laboral

Reconomiento

Según el diccionario la RAE (2022) menciona que el reconocimiento es un acto de efecto de reconocer o reconocerse, quiere decir identificar alguna cosa u objeto y situación ya visto anteriormente

Integridad

Villoria (2014) determina que es una virtualidad que respalda que las acciones se fundamentan en un ambiente de principios internamente sólido. Tiene una fortaleza que proviene de su honor y la tenacidad de su carácter porque actúa de manera honesta y cohesionada y comparte creencias de equipo.

Persistencia

López (2006) define persistencia de unos datos como el período de tiempo durante el cual los datos existen y son utilizables.

Gestión de tiempo

Aponte (2012) estableció que es un proceso cronológico en el que se establecen objetivos, se identifican herramientas de apoyo, se tiene en cuenta y evalúa el tiempo disponible.

VARIABLE 2: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Definición conceptual

Jiménez y Mercado (2018) explican que la resolución de conflictos menciona a la elección para empezar a dominar el conflicto y se compone en la clave para

alcanzar excelentes resultados aludiendo situaciones de presión o favoreciendo mayores, ya que de esta necesita que suelte la situación de conflicto.

Definición operacional

Las dimensiones de resolución de conflictos establecidas por Ramos (2015) para explicar la investigación fueron: (1) La asertividad, (2) La empatía, (3) La escucha activa y (4) La persuasión

1. Dimensión: La asertividad

Shelton y Burton (2004) refiere que la asertividad significa asumir riesgos, por ejemplo, ser libre y sincero en expresarse acerca de sus propios sentimientos, aspiraciones y necesidades. Esto compete que cuando se actúa con asertividad no siempre se gana, pero esta la valentía de asumir o exigir algo considerando los sentimientos de los demás.

Indicadores de adaptabilidad

Timidez

Castillo (2017) reitera que una persona experimenta una sensación de inseguridad y temor cuando se preocupa por ser juzgada negativamente.

Honestidad

Zarate (2003) describe que la noción va más allá de la idea de no cometer actos lesivos y remite a un valor innato de índole natural que es sinónimo de veracidad, sinceridad y transparencia.

Sencillez

Forte (2014) explica que es la expresión del deseo de llegar a aquellos a los que se dirige directa, profunda y simultáneamente.

Tacto

Montagu (2004) menciona que es la sensibilidad que nos da el sentido de la realidad; por ejemplo, la sensación de dolor que se siente en todo el cuerpo, se proporciona un sistema de aviso primario que funciona desde la piel hasta el cerebro para llamar la inclinación de las personas.

2. Dimensión: La empatía

Raciti (2015) indica que empatía, se define como la disposición que conlleva a la comprensión de los sentimientos y pensamientos de su prójimo, mediante la escucha activa, atención de los sentimientos y inquietud de los demás.

Indicadores de la empatía

Sinceridad

Folguera (1883) es la verdad en el hombre, así como la luz es la verdad en el espacio, la sinceridad fortalece el lado moral de las cosas, así como la luz fortalece la naturaleza.

Comunicación verbal

Bohórquez y rincón (2018) insinúan que ser verbalmente expresivo requiere un conjunto de pautas y prácticas que los estudiantes deben poner en práctica en clase para mejorar sus habilidades comunicativas y aplicarlas en la vida diaria

Afectividad

Gonzales (2002) se refiere a la respuesta emocional y sentimental de una persona hacia otra persona, ante un estímulo o ante una circunstancia.

Comunicación visual

Branda (2014) define que está vinculado a los sentidos, la percepción sensorial visual y la subjetividad.

Atención

Estévez-González et al. (1997) precisan que es la percepción selectiva e interés dirigido desde una fuente específica de estimulación y esfuerzo, o concentración en una tarea.

3. Dimensión: La escucha activa

De Sisto (2021) describió que la escucha activa es el arte de escuchar en busca de significado. Esto quiere decir; para saber el significado debemos tomar mucha atención a las palabras de la otra persona, esto contribuye a brindar una respuesta adecuada o a interpretar lo que escuchamos, la intención de dicho significado no tiene tanta relevancia si no comprendemos lo que escuchamos activamente.

Indicadores de la escucha activa

Concentración

Machado-Bagué et al. (2021) va depender de la firmeza con la que apuntan a un objetivo o estímulo en particular.

Valoración

Corzo (1989) alude que refleja la misma realidad objetiva que se refleja en el conocimiento.

Resumen

Vargas (2015) describe que es un relato en el que se condensan las ideas clave de otro texto.

4. Dimensión: La persuasión

Benítez (2019) manifiesta que la persuasión es empleada para el provecho ya sea de manera económica y personal de un individuo que transmite el mensaje. Es decir que es usual tener un pensamiento que se realiza de forma responsable y con un fin económico. Muchas veces de forma inconsciente se utiliza la persuasión sin

lograr el fin monetario. En el proceso de convencimiento es donde resalta la persuasión para eso se utiliza en muchos casos.

Indicadores de la persuasión

Credibilidad

Cadenas (2016) describe a la categoría en el que los hallazgos de la exploración revelan una ilustración clara y precisa de una existencia o posición designada.

Comunicación efectiva

Romero (2014) indica que es cuando las características como el mensaje que se quiere comunicar llega a la persona o grupos que se cree apropiados para recibirlo.

Relaciones interpersonales

Cornejo y tapia (2011) consisten en una correspondencia mutua que involucra temblores sociales y emocionales entre dos o más personas.

Liderazgo

Raciti (2015) argumenta que el liderazgo, tiene la capacidad de ayudar en las personas quiere decir que esto se emplea mediante un líder que orienta a los demás en las decisiones a tomar, comportamientos a desarrollar y al logro de objetivos. Significa que desarrolla en todo ser humano una inteligencia de ser una guía hacia el prójimo en cumplimiento de las funciones de la organización y el logro de las metas organizacionales.

Escala de medición

La escala de medición que se usó para las dos variables de estudio, fue la escala ordinal, puesto que se realizó la utilización del instrumento de la escala de Likert a través de ella se analizó las HB con respecto a la variable de resolución de conflictos.

3.3. Población

La población estuvo conformada por 30 empleados (docentes) por lo cual se ha considerado el censo. Para Gómez et al. (2016) definieron que es un grupo conformado por individuos que habitan en un establecido sector en general. Asimismo, se describe a los espacios o edificios de un lugar u otra división política.

Cepal (2011) refiere que el censo es un procedimiento estadístico que investiga las unidades de observación pertenecientes al dominio de un estudio, determinar el tamaño de la población de la muestra es uno de los factores fundamentales a tener en cuenta al realizar cualquier estudio porque solo así se pueden determinar con precisión los recursos necesarios para la recopilación de información y el tiempo previsto para la recopilación de datos.

Criterios de inclusión: Docentes de la IE.

Criterios de exclusión: Docentes que no pertenezca a la IE y personal administrativo.

Unidad de análisis

Personal docente de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La **técnica** fue la encuesta, el cual estuvo realizado en base a las variables habilidades blandas y resolución de conflictos. Según Bernal (2010), quien define que las encuestas permiten obtener datos mediante un cuestionario con un conjunto de preguntas.

El **instrumento** que fue utilizado es la del cuestionario como instrumento de recolección de datos dos cuestionarios tipo Likert para medir ambas variables. Pozo et al. (2018) dicen que el cuestionario es un conjunto de preguntas con referencias a una o más variables que deben medirse y es una de las herramientas que se utiliza con mayor frecuencia para la recopilación de datos.

Por consiguiente, el cuestionario estuvo conformado el escalamiento tipo Likert, compuesto por 37 ítems que medirán las variables HB y resolución de conflictos. Los ítems tienen 5 alternativas de respuesta como Total Desacuerdo (TD), Desacuerdo (D), Indiferente (I), Acuerdo (A) y Total Acuerdo (TA), para conocer y establecer la cobertura de los objetivos planteados de la presente investigación se consideró:

- a) La validez del instrumento fue realizada por el juicio de 3 profesionales como especialistas (ver anexos, Tabla 1) que se encargaron de revisar y analizar los ítems, tomando en cuenta la relación que muestren los indicadores, en conformidad con las dimensiones, terminando con su veredicto. Se presentan los instrumentos validados (ver anexo 3, 4 y 5). Hernández et al. (2014) define que la validez se refiere a lo que es verdadero o se acerca a la verdad y que el instrumento mide realmente la variable elegida.
- b) Por lo tanto, para corroborar la confiabilidad del instrumento se efectuó la prueba piloto siendo aplicados en un cuestionario de tipo Likert a 20 empleadores del rubro educativo. Luego de procesar la data se procedió con la realización del cálculo de alfa de Cronbach, estableciendo como resultado 0.943 para las variables expuestas indicando que el instrumento es correcto, estos resultados fueron procesados por el programa estadístico JAMOVIC. Bernal (2006) menciona que confiabilidad es el instrumento consistente, es la que manifiesta ser confiable. La confiabilidad del instrumento fue medida con el Alfa Cronbach (AC). Gómez (2006) afirmó que el (AC) es una progresión que mide la confiabilidad de las variables; en consecuencia, si el resultado de la prueba es cercano a 1 y se encuentra dentro del rango de 0 a 1, las variables quedaran más relacionadas. Medidas para evaluar la estimación del (AC) (ver anexo, Tabla 2). Como resultado, las variables se examinaron utilizando el software estadístico JAMOVIC para determinar el valor del alfa de Cronbach, la variable habilidades blandas fue de 0,901, por otro lado, para la variable resolución de conflictos fue de 0,906, por ende, baremo para valoración del nivel de confiabilidad estructurada por Sánchez

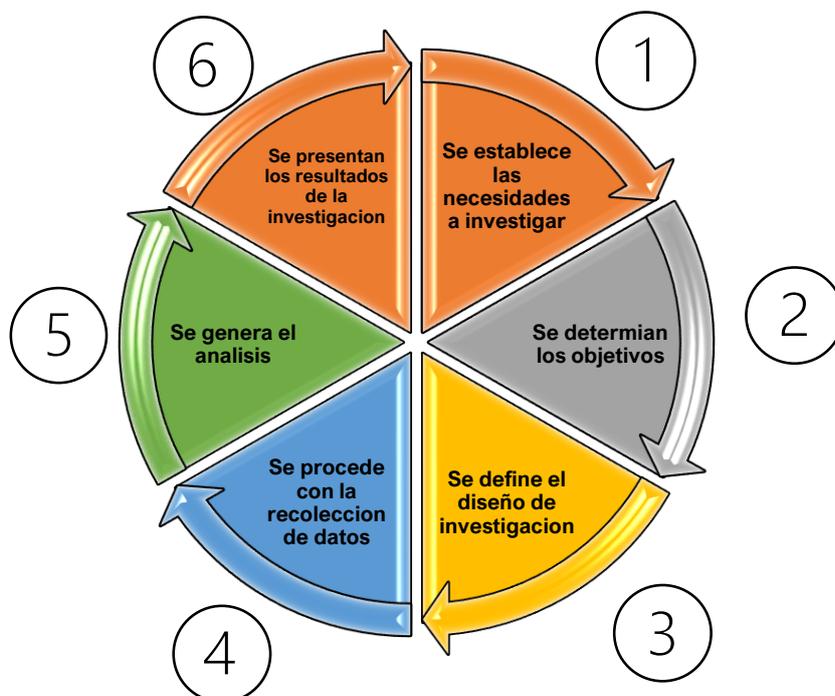
(2019) la confiabilidad de los instrumentos es excelente (ver anexo, Tabla 3 y 4).

3.5. Procedimientos

Los procedimientos que se emplearon en el siguiente estudio, luego de realizar y corroborar cuestionario fueron (ver figura 2):

1. Para la recolección de los datos se elaboró un cuestionario donde se ejecutó en el Microsoft Word con tablas y de manera física que fueron repartidos a cada uno de los trabajadores en constituyen la IE.
2. Se organizó la estructura de todos los datos conseguidos.
3. Se desarrolló toso en el Programa estadístico.
4. Se ejecutó con el análisis de todos los datos.
5. Explicación de los resultados alcanzados en la encuesta.
6. Conclusiones y sugerencias de dicho estudio.

Figura 2
Procesamiento de datos



3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos se consideró al método estadístico descriptivo para las dos variables, puesto que se busca integrar y organizar los resultados obtenidos mediante la encuesta en Excell, y el software JAMOVIC para la contratación de la hipótesis.

Peña (2017) el análisis de datos es una de las herramientas disponibles para interpretar la información, que se utilizará para la toma de decisiones.

3.7. Aspectos éticos

En esta tarea de búsqueda se resalta los factores de confiabilidad de datos, responsabilidad y honestidad. Se desarrollo de forma investigativa obteniendo información de artículos, repositorios y definiciones mediante autores respaldados por las citas bibliográficas. Asi mismo, el reglamento de ética de CONCYTEC relata que posee un comité de integridad científica donde se evalúan ciertos puntos como: honestidad intelectual, moralidad, falta, mala conducta, transparencia, investigación inicial y científica entre otros aspectos, estos no cumplidos se diagnostican como plagio, falsificación de datos, y son sancionados por ejemplo como destruir el experimento o producto y denunciados en caso se requiera.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

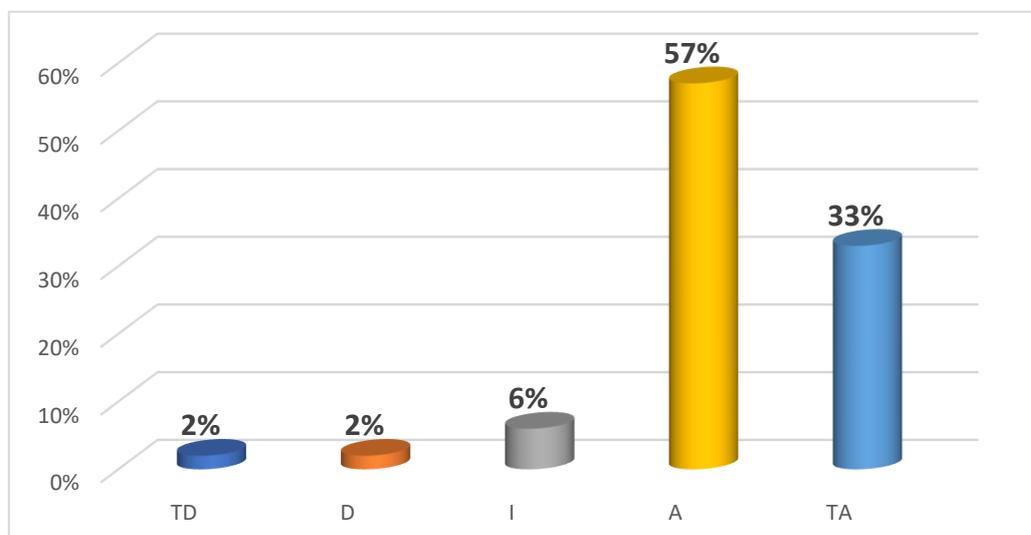
Tabla 5

Nivel de HB realizado en la IE Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022

	Frecuencia (Fr.)	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (% val.)	Porcentaje acumulado (% ac.)
TD	13	2%	2%	2%
D	9	2%	2%	4%
I	38	6%	6%	10%
A	340	57	57	67%
TA	200	33%	33%	100%
TOTAL	600	100%	100%	

Figura 3

Nivel de HB realizado en la IE Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022



Interpretación

El 90% de los encuestados manifestó un total acuerdo (TA) y acuerdo (A) que la institución no utilizó las competencias de la imaginación ni supo comunicarse con los colaboradores, mientras que un 6% afirma indiferente (I) que los docentes o jefe directivo pueda resolver de forma óptima cualquier situación negativa dentro de la

institución y; un 4% refiere un desacuerdo (D) y total desacuerdo (TD) con la institución que el proceso de integrarse entre compañeros respetando los valores y políticas de la organización contribuyen a una mejor estabilidad personal. Ortega (2016) indica que las habilidades cognitivas llamadas también HB se refieren a la capacidad de un individuo a poder desenvolverse, interactuar con los demás, compartir ideas, analizar situaciones y resolver problemas. Estas competencias no solo reflejan capacidad de conocer algo sino del porque suceden las cosas de investigar y conocer. Por lo tanto, el 10% de la institución no se integran o no comprenden los temas que tratan por ende se vuelve un conflicto dándole poco interés de solución al 100%.

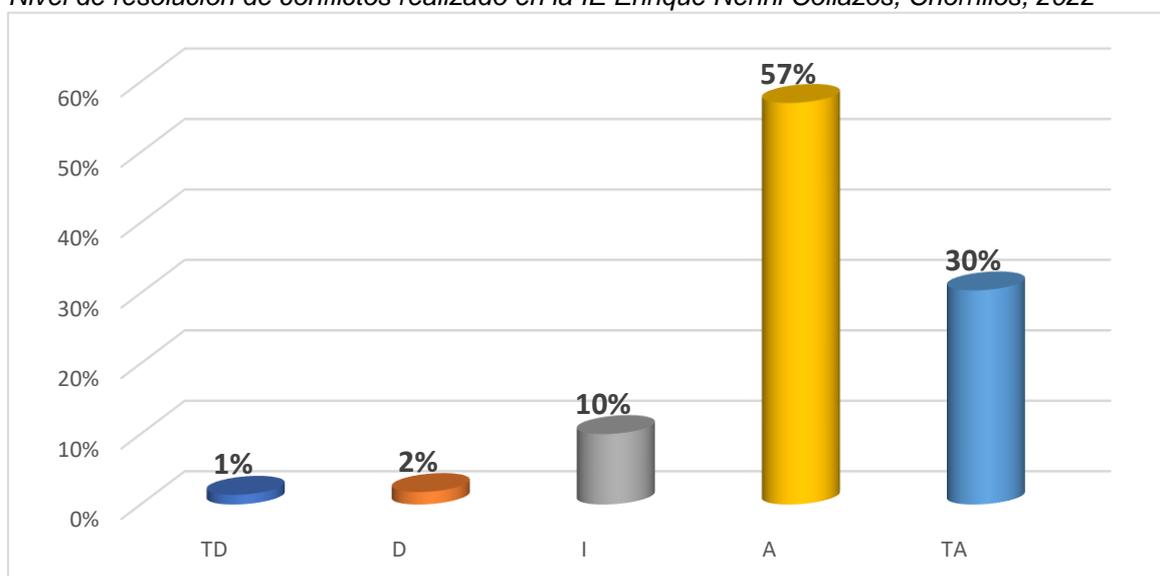
Tabla 6

Nivel de resolución de conflictos realizado en la IE Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022

	Fr.	%	% val.	% ac.
TD	7	1%	1%	1%
D	9	2%	2%	3%
I	51	10%	10%	13%
A	288	57%	57%	70%
TA	155	30%	30%	100%
TOTAL	510	100%	100%	

Figura 4

Nivel de resolución de conflictos realizado en la IE Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022



Interpretación

EL 87% de los entrevistados indicaron un (TA) y (A) que dentro de la institución no se procesan las competencias de empatía y la atención que se le debe brindar al compañero, el 10% afirma indiferente (I) que los empleados no se interactúan entre sí y no comprenden lo que se habla dentro de un tema y el 3% menciona un (D) y (TD) con la institución indica que son capaces de afirmar las cosas evidentes que suceden. Fuquen (2003) expone que el conflicto se edifica de manera correlativa entre una o dos partes que son individuos, equipos pequeños o grandes; o en ambas partes, en esta posición prevalece interacciones antagónicas sobre las interacciones cooperativas, alcanzando en algunas situaciones a la agresión mutua. Siendo que el 13% de los empleados refieren que no saben desenvolverse dentro de una situación conflictiva en la institución y no pueden desarrollar sus competencias al 100%.

Tabla 7*Estadísticos descriptivos*

	DESV. ESTANDAR	PROMEDIO	COEFIC. VARIAB.
V1: HABILIDADES BLANDAS	0.77	4.18	0.18
Comunicación	0.65	4.27	0.15
Resolución de problemas	0.79	4.21	0.19
Creatividad	0.78	4.28	0.18
Adaptabilidad	0.84	4.14	0.20
Ética laboral	0.77	3.98	0.20
V2: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	0.74	4.13	0.18
La asertividad	0.78	3.94	0.20
La empatía	0.76	4.15	0.18
La escucha activa	0.73	4.28	0.17
La persuasión	0.71	4.14	0.17

Interpretación

En la tabla 7 señala que en la primera variable HB se logró alcanzar un valor promedio de 4.18 y para la segunda variable Resolución de conflictos se logró alcanzar un valor promedio de 4.13. Además, se apreció que la dimensión de menor promedio dentro de la variable HB es la ética laboral con 3.98, debido a que los docentes no se integran con los cambios que surge dentro de la organización, implicando a no desarrollarse un buen trabajo en la IE, apreciando que la dimensión de menor promedio dentro de la variable resolución de conflictos es la asertividad con 3.94, ya que los docentes no desarrollar la competencia comunicativa afectando las relaciones interpersonales entre ellos.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación entre las HB y la resolución de conflictos de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022.

H₁: Existe relación entre las HB y la resolución de conflictos de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022.

La correlación de Spearman correspondiente al baremo de coeficiente de correlación fue de acuerdo con Hernández et al. (2014) que se encuentra en anexos en la Tabla 21.

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

Si p- valor < 0.05; entonces se rechaza H₀ y se acepta H₁

Si p- valor > 0.05; entonces se acepta H₀ y se rechaza H₁

Tabla 17

Correlación entre la variable HB y resolución de conflictos

		V1_HABILIDADES_ BLANDAS	V2_RESOLUCION_DE_ CONFLICTOS
V1_HABILIDADES_BLANDAS	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_RESOLUCION_DE_CONFLICTOS	Rho de Spearman	0.733 ***	—
	gl	28	—
	valor p	< .001	—

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Análisis

El p valor es menor que 0.05 (<.001) se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, donde se comprueba que existe relación entre las variables; como la correlación de la variable HB con la variable resolución de conflictos es de 0,733 y es una correlación significativa (positiva media); entonces, indica que el valor de la rho de Spearman sea positivo significa que unas mayores habilidades blandas del servicio están asociadas con mayor acción en la resolución de conflictos.

Prueba de hipótesis específica

H₀: No existe relación entre las HB y la resolución de conflictos de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022.

H₁: Existe relación entre las HB y la resolución de conflictos de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022.

Tabla 18

Correlación entre la variable HB y la dimensión la asertividad

		V1_HABILIDADES_ BLANDAS		V2_D1_LA_ ASERTIVIDAD
V1_HABILIDADES_BLANDAS	Rho de Spearman	—		
	gl	—		
	valor p	—		
V2_D1_LA_ASERTIVIDAD	Rho de Spearman	0.473	**	—
	gl	28		—
	valor p	0.008		—

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Análisis

El p valor es menor que 0.05 (0.008) se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, donde se comprueba que existe relación entre la variable y dimensión; como la correlación de la variable HB con la dimensión la asertividad es de 0,473 y es una correlación significativa (positiva media); entonces, indica que el valor del rho de Spearman sea positivo significa que una mayor HB del servicio está asociado con mayor acción en la asertividad.

H₀: No existe relación entre las HB y la resolución de conflictos de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022.

H₁: Existe relación entre las HB y la resolución de conflictos de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022.

Tabla 19

Correlación entre la variable HB y la dimensión la empatía

		V1_HABILIDADES_BLANDAS	V2_D2_LA_EMPATIA
V1_HABILIDADES_BLANDAS	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_D2_LA_EMPATIA	Rho de Spearman	0.600	***
	gl	28	—
	valor p	< .001	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Análisis

El p valor es menor que 0.05 (<.001) se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, donde se comprueba que existe relación entre la variable y la dimensión; como la correlación de la variable HB con la dimensión la empatía es de 0,600 y es una correlación significativa (positiva media); entonces, indica que el valor del rho de Spearman sea positivo significa que unas mayores HB del servicio está asociado con mayor acción en la empatía.

H₀: No existe relación entre las HB y la resolución de conflictos de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022.

H₁: Existe relación entre las HB y la resolución de conflictos de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022.

Tabla 20*Correlación entre la variable HB y la dimensión la escucha activa*

		V1_HABILIDADES_BLANDAS	V2_D3_LA_ESCUCHA_ACTIVA
V1_HABILIDADES_BLANDAS	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_D3_LA_ESCUCHA_ACTIVA	Rho de Spearman	0.623 ***	—
	gl	28	—
	valor p	< .001	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Análisis

El p valor es menor que 0.05 (<.001) se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, donde se comprueba que existe relación entre la variable y la dimensión; como la correlación de la variable HB con la dimensión la escucha activa es de 0,623 y es una correlación significativa (positiva media); entonces, indica que el valor del rho de Spearman sea positivo significa que una mayores HB del servicio están asociado con mayor acción en la escucha activa.

H₀: No existe relación entre las HB y la resolución de conflictos de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022.

H₁: Existe relación entre las HB y la resolución de conflictos de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022.

Tabla 21*Correlación entre la variable HB y la dimensión la persuasión*

		V1_HABILIDADES_BLANDAS		V2_D4_LA_PERSUASION
V1_HABILIDADES_BLANDAS	Rho de Spearman	—		
	gl	—		
	valor p	—		
V2_D4_LA_PERSUASION	Rho de Spearman	0.568	**	—
	gl	28		—
	valor p	0.001		—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Análisis

El p valor es menor que 0.05 (0.001) se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, donde se comprueba que existe relación entre la variable y la dimensión; como la correlación de la variable HB con la dimensión la persuasión es de 0,568 y es una correlación significativa (positiva media); entonces, indica que el valor del rho de Spearman sea positivo significa que unas mayores HB del servicio está asociado con mayor acción en la persuasión.

V. DISCUSIÓN

Primera

Como hipótesis general se determinó si existe relación entre las HB y resolución de conflictos en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022, donde se tuvo como objetivo establecer la relación entre las HB y resolución de conflictos en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que el p valor es menor a 0.05, es decir “.001 <0.05”, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Siendo así que ambas variables posean una correlación de 0.733 lo cual refleja que es una relación positiva media. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre HB y resolución de conflictos en la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022. Barzola (2020) sobre el efecto del curso de formación de competencias sociales en la productividad escolar de las tareas de estadística general de los estudiantes. Tuvo como objetivo delimitar el grado de influencia en el desarrollo del taller de las habilidades sobre el beneficio estudiantil en el curso de cálculo, el diseño fue cuantitativo, el cual se demostrará mediante el registro de calificaciones de la materia de estadística, como conclusión muestran que las competencias brindadas a los alumnos fueron adaptadas mediante programas vivenciales desarrollando como temas primordiales el grupo de trabajo, comprensión y dirección. De tal modo que se concluye que los talleres empleados contribuyeron en uso eficiente hacia el alumnado para el logro personal y profesional, habiendo estas competencias desarrollado de forma óptima y eficaz mejora el desenvolvimiento de cada individuo en la sociedad. Flores y Terán (2018) el estudio manejo de conflictos en el lugar de trabajo para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros. Se elaboró un plan de manejo de conflictos entre compañeros de trabajo, con estrategias de manejo de conflictos que ayudarán a mejorar las relaciones interpersonales entre los pacientes. En el centro de salud se afirma que 28 de los encuestados determinaron tener algún conflicto con alguno de sus compañeros de trabajo. Narvas (2015) en su producto “función de lucha laboral”, explico que las labores que realiza la población en el ámbito del trabajo marcan de manera positiva así mismo de forma negativa, debido a que cada

individuo por esencia posee un valor distinto y observa las cosas de otra manera, como el nivel de ansiedad laboral, manejo de las impresiones y entre otros. Es por ende que constantemente en las organizaciones los conflictos laborales se dan por situaciones en desacuerdo para ello parte de la autoridad directiva influye en transformar estos ambientes complejos y conflictivos en oportunidades de desarrollo.

Segunda

En la primera hipótesis específica se precisó si existe relación entre las HB y la asertividad en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022, donde se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre las HB y la asertividad en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que el p valor es menor a 0.05, es decir " $0.008 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Siendo así que ambas variables posean una correlación de 0.473 lo cual refleja que es una relación positiva débil. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre las HB y resolución de conflictos en la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022. Criollo (2022) para determinar cómo se relacionan la agresión y la asertividad en los aprendices, el presente estudio propuso utilizar una muestra de 300 estudiantes de ambos sexos que tenían entre 11 y 12 años de edad. Fue un estudio cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional, y se utilizaron los instrumentos de acoso entre iguales y la Escala de Autoinforme de Conducta Asertividad. Encontrando evidencia de una relación inversa ($r = -0,597$) entre asertividad y violencia escolar en las alucinaciones.

Tercera

En la segunda hipótesis específica se precisó si existe relación entre las HB y la empatía en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022, donde se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre las HB y la empatía en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que el p valor es menor a 0.05, es decir " $.001 < 0.05$ ", por

ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Siendo así que ambas variables posean una correlación de 0.600 lo cual refleja que es una relación positiva moderada. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre las HB y resolución de conflictos en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022. Raciti (2015) indica que empatía, se define como la disposición que conlleva a la comprensión de los sentimientos y pensamientos de su prójimo, mediante la escucha activa, atención de los sentimientos y intranquilidad de los demás.

Cuarta

En la tercera hipótesis específica se precisó si existe relación entre las HB y la escucha activa en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022, donde se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre las HB y la escucha activa en la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que el p valor es menor a 0.05, es decir “.001 < 0.05”, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Siendo así que ambas variables posean una correlación de 0.623 lo cual refleja que es una relación positiva moderada. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre las HB y resolución de conflictos en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022. De Sisto (2021) La escucha activa es el arte de escuchar en busca de significado. Esto quiere decir; para saber el significado debemos tomar mucha atención a las palabras de la otra persona, esto contribuye a brindar una respuesta adecuada o a interpretar lo que escuchamos, la intención de dicho significado no tiene tanta relevancia si no comprendemos lo que escuchamos activamente.

Quinta

En la cuarta hipótesis específica se precisó si existe relación entre las HB y la persuasión en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022, donde se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre las HB y la persuasión en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022. Mediante la Prueba Rho de

Spearman se demostró que el valor de p menor a 0.05, es decir " $0.001 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Siendo así que ambas variables posean una correlación de 0.568 lo cual refleja que es una relación positiva media. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre las HB y resolución de conflictos en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022. Benítez (2019) manifiesta que la persuasión es empleada para el provecho ya sea de manera económica y personal de un individuo que transmite el mensaje. Es decir que es usual tener un pensamiento que se realiza de forma responsable y con un fin económico. Muchas veces de forma inconsciente se utiliza la persuasión sin lograr el fin monetario. En el proceso de convencimiento es donde resalta la persuasión para eso se utiliza en muchos casos.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se estableció que existe una relación de 73.3% entre HB y resolución de conflictos (considerada como correlación positiva media) de los empleados en una IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.

Segunda

Se determinó que existe una relación de 47.3% entre HB y la asertividad (considerada como correlación positiva débil) de los empleados en una IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.

Tercera

Se determinó que existe una relación de 60% entre HB y la empatía (considerada como correlación positiva media) de los empleados en una IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.

Cuarta

Se determinó que existe una relación de 62.3% entre HB y la escucha activa (considerada como correlación positiva media) de los empleados en una IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.

Quinta

Se determinó que existe una relación de 56.8% entre HB y la persuasión (considerada como correlación positiva media) de los empleados en una IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a la directora trabajar más técnicas orientadas a modalidades mixtas de trabajo; asimismo se debe promover las actividades conjuntas para el fortalecimiento de los valores personales.

Segunda

Se recomienda a la directora ser más accesible con los colaboradores cuando elaboran una propuesta de trabajo; asimismo se debe conocer la forma de pensar de cada personal para que exista una buena comunicación dentro de la IE.

Tercera

Se recomienda a la directora desarrollar un programa donde se toquen temas de motivación y aprendizaje hacia el alumnado obteniendo la perseverancia de ellos; asimismo se debe proponer horarios flexibles donde todos los integrantes de la IE puedan notificarse de dicha reunión.

Cuarta

Se recomienda a la directora capacitar constantemente a los colaboradores ante alguna situación de cambio; asimismo realizar una retroalimentación para que se mantenga en pie los objetivos organizacionales.

Quinta

Se recomienda a la directora evaluar a las personas que poseen aptitudes investigadas en donde se pueda hacer ocupación rigurosa más simple; asimismo reconocer a los colaboradores de la IE que auxilian a los demás colegas.

REFERENCIAS

- Afanador, E., Ordoñez, M. D. P., & Quintero, N. (2021). La importancia de la inteligencia emocional para la resolución de conflictos en el entorno laboral.
- Agudelo Viana, L. G., & Aigner Aburto, J. M. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental.
- Alayo (2020). Optimismo, satisfacción vital y violencia intrafamiliar en adolescentes de Trujillo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46105/Alayo_ÑGL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alzate, R. (2015). Análisis y resolución de conflictos. Perspectiva Psicológica, 25.
<https://www.ehu.eus/documents/1358119/2222578/15647+ANALISIS+Y+RESOLUCION+DE+CONFLICTOS.pdf/c9470ea2-8160-4be2-8f5f-9397d4e37c41>
- Álvarez, E. (2019). *Habilidades blandas en estudiantes de EAP de ingeniería de Materiales y Trabajo Social de la UNT, Trujillo, 2019* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo.
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18168/ALVAREZ%20RAMIREZ%20-%20TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aprendiendo de otros: REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.6 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [03 de mayo del 2022].
- Aponte, E. D. (2012). Estilos de aprendizaje, gestión del tiempo y rendimiento académico en estudiantes universitarios. Santander: Congreso Mundial de Estilos de Aprendizaje
- Araya-Fernández, E., & Garita-Gonzales, G. (2020). *Habilidades blandas: elementos para una visión holística en la formación de profesionales en informática * Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad, vol. 12, núm. 23, 2020, Julio-Instituto Tecnológico Metropolitano Colombia.*
<https://revistas.itm.edu.co/index.php/trilogia/article/view/1614>
- Asunción, R. J. R., & Ballesteros, Z. D. (2021). Cooperating Teachers' Feedback on the Self- Evaluated Soft Skills of Pre-Service Teachers. *Ilkogretim Online*, 20(1), 977–987. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.01.98>

- Barzola García, A. M., & Franco Livano, G. R. (2020). *Influencia del taller de habilidades blandas en el rendimiento académico de la asignatura Estadística General de estudiantes de la Universidad Continental* https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8066/2/IV_PG_MEMDES_TE_Barzola_Franco_2020.pdf
- Branda, M. J., & Cuenya, A. (2014). *Comunicación visual*. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP).
- Bayón, J. (2019). *Cultura empresarial*. España: Elearning S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=hXbIDwAAQBAJ&hl=es&source=gb_s_navlinks_s
- Benitez, F. (2019). *La persuasión a través de la imagen*. https://www.google.com.pe/books/edition/La_persuasi%C3%B3n_a_trav%C3%A9s_de_la_imagen/3D_IDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Bendezu, W. (2015). *Habilidades blandas y su aplicación en las organizaciones*. INGECEP, instituto de gestión y capacitación empresarial y profesional. https://www.academia.edu/37990538/las_habilidades_blandas
- Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 2a edición. Pearson Educación
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*. Tercera edición Pearson Educación, Colombia, Bogotá.
- Blanco, R. B. (2018). *Elementos básicos de la administración*. México
- Bohórquez, M., & Rincón, Y. (2018). *La expresión oral: estrategias pedagógicas para su fortalecimiento*. Obtenido de https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2345/1/TGT_995.pdf
- Cadenas, D. M. R. (2016). *El rigor en la investigación cualitativa: técnicas de análisis, credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad*. Sinopsis Educativa. *Revista venezolana de investigación*, 7(1), 17-26.
- Castillo, G. (2017). *Una paradoja: el valor social de la timidez*. Vol. (1). Recuperado de <http://www.unav.edu/web/vida-universitaria/detalleopinion2/2017/05/08/unaparadoja:-el-valor-social-de-la-timidez?articleId=13844405>.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación (1era ed.)*. Ediciones Díaz de Santos. https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6wzgC&printsec=fr

- ontcover&dq=M%C3%88TODO+DEDUCTIVO+INVESTIGACI%C3%93N+CIENT%C3%8DFICA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjvmfSFIJv6AhVxO7kGHX5ABvUQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=M%C3%88TODO%20DEDUCTIVO%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA&f=false
- CEPAL. (2011). Guía para la elaboración de un proyecto censal. Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas
- Chakraborty, M. (2022). Importance of Imbibing Soft Skills in Children from a Tender Age. IUP Journal of Soft Skills, 16(1), 37-43. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/importance-imbibing-soft-skills-children-tender/docview/2672061874/se-2>
- Claudet Marín, C. M. (2018). *Habilidades Sociales y Rendimiento Académico en Estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Callao 2018 [Tesis de Maestría]*https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17440/Claudet_MC.pdf?sequence=1
- Criollo Bravo, J. G. (2022). Violencia escolar y asertividad en los estudiantes de 1ero y 2do año de secundaria de una institución educativa en Reque-2021.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91067/Criollo_BJG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz Gonzales, G. E. (2020). *Rendimiento académico en estudiantes universitarios de la carrera de laboratorio de la UNFV [Tesis de Maestría]*https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40311/De%20La%20Cruz_SA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Concytec (2019). Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. CONCYTEC-Institucional. oai:repositorio.concytec.gob.pe:20.500.12390/2193
- Cool (2020). Estudio transversal. <https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Cornejo, M., & Tapia, M. L. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *Fundamentos en humanidades*, 12(24), 219-229. <https://www.redalyc.org/pdf/184/18426920010.pdf>
- Corzo, J. R. F. (1989). *Práctica, conocimiento y valoración*. <https://philpapers.org/archive/CORPCY.pdf>

- Cueva, M. R. C., Hernández, Y. L. D., & Regalado, Ó. L. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. *Boletín Redipe*, 10(4), 315-334. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917878>
- De la Cruz, B. M., & Orosco, L. E. (2018). El consejo educativo institucional y la resolución de conflictos de docentes del nivel secundaria en las instituciones educativas de la red educativa n°09, Ugel n°06 vitarte, 2012. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9782/De%20la%20Cruz_MBM-Orosco_YLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Sisto, L (2021). *Cómo escuchar de verdad a la gente, aprender técnicas de comunicación efectivas, mejorar tus relaciones y habilidades de conversación.*
https://www.google.com.pe/books/edition/Escucha_Activa/2ftAEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Estévez-González, A., García-Sánchez, C., & Junqué, C. (1997). La atención: una compleja función cerebral. *Revista de neurología*, 25(148), 1989-1997.
- Fernández Bedoya, V. H., Ambrocio Teodoro E. P., Durand Peña J. E., & Núñez Soto, H. P. (2019). Soft skills and its impact on the management of the marketing mix. A study carried out in gamarra commercial emporium, Peru. *Revista científica ecociencia*, 6(2) <https://www.proquest.com/scholarly-journals/habilidades-blandas-y-su-impacto-en-la-gestión-de/docview/2229277265/se-2>
- Flores Sánchez, I. D. C., & Terán Quijada, R. M. (2018). Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI-UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca–2018. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92006/Lezama_TM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Folguera, J. M. (1883). La sinceridad. *Revista del Centre de Lectura de Reus*, 7-8.
- Forte, B. (2014). Sinceridad, sencillez, sobriedad. *Seminarios sobre los ministerios en la Iglesia*, 60(211), 3-5.
- Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, (1), 265-278. Recuperado a partir de <https://revistas.unicolmayor.edu.co/index.php/tabularasa/article/view/1694>

- García, Y. E. (2020). Estrategia para desarrollar habilidades blandas en estudiantes de 6to grado de la Escuela Primaria Ervido Créales. UCE Ciencia. *Revista de postgrado*, 8(2)
<http://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/view/195/185>
- Gardner, H. (1987). La teoría de las inteligencias múltiples. *Santiago de Chile: Instituto Construir*. Recuperado de <http://www.institutoconstruir.org/centro-superacion/La%20Teor%20EDa%20de,20,287-305>
- González, E. (2002). Educar en la afectividad. Madrid, Universidad Complutense de Madrid, 2 .
- González, J. V. R. (2016). La curiosidad en el desarrollo cognitivo: análisis teórico. *Zegusqua*, (6), 1-20.
<https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/FHP/article/view/6416/5328>
- Gomes, Kever. et al. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Gómez M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista. M. (2014). Metodología de la Investigación (6th ed., p. 305). México: McGraw-Hill
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Illera, M. (2017). *Las formas alternativas de resolución de conflictos: un análisis desde el ámbito de las relaciones sociales y de los principios de la administración de COLOMBIA*. Universidad de Castilla – La Mancha. <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/17860/TESIS%20Illera%20Santos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez & Mercado, (2018). *La mediación y la resolución de conflictos una alternativa para minimizar los problemas de convivencia en la I.E.I.T Moisés cabeza junco de Villanueva, Bolívar*. [Tesis de Maestría]
<https://hdl.handle.net/20.500.12585/3269>
- Keefer, P., & Scartascini, C. (2022). Confianza. La clave de la cohesión social y el crecimiento en América Latina y el Caribe. Nueva York, Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo.
<http://cdi.mecon.gov.ar/bases/docelec/az5372.pdf>

- Lavell, A. (2001). Sobre la gestión del riesgo: apuntes hacia una definición. *Biblioteca Virtual en Salud de Desastres-OPS*, 4, 1-22. http://documentacion.ideam.gov.co/openbiblio/bvirtual/019254/PDF/Sobrela_gestiondelriesgosAllanLavell.pdf
- Lezama Trujillo, M. (2022). Nivel de empatía en trabajadores de una red integrada de salud de Lima Este, en el contexto del COVID19, 2022. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92006/Lezama_TM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Machado-Bagué, M. É., Márquez-Valdés, A. M., & Acosta-Bandomo, R. U. (2021). Consideraciones teóricas sobre la concentración de la atención en educandos. *Revista de Educación y Desarrollo*, 59(8).
- Montagu, A. (2004). El tacto. La importancia de la piel en las relaciones.
- Moreno-Murcia, L. M., & Quintero-Pulgar, Y. A. (2021). Relación entre la formación disciplinar y el ciclo profesional en el desarrollo de las habilidades blandas. *Formación Universitaria*, 14(3), 65–74. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000300065>
- Moreno Briceño, F., & Godoy, E. (2012). Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 7(1). [http://www.spentamexico.org/v7-n1/7\(1\)38-56.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n1/7(1)38-56.pdf)
- Mougán Rivero, J. C. (2022). Mentalidad abierta: de la virtud epistemológica al compromiso cívico. https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/28591/2022_759.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Narvas, A. (2015). Manejo de conflictos laborales. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/04/10/manejo-de-conflictos-laborales-2/>
- Olson, R. & S. (1982). Modelo circumplejo de sistemas matrimoniales y familiares, II: estudios empíricos y la intervención clínica. *Avances en intervención familiar, la evaluación y la teoría*, 129-179.
- Pacherres (2020). “Influencia de la ética profesional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo” https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51716/Pacherres_EAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Peña, S. (2017). Análisis de datos. Colombia: Areandina.
<https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>
- Perales Palacios, F. J. (1993). La resolución de problemas: una revisión estructurada. Enseñanza de las ciencias: revista de investigación y experiencias didácticas.
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/168869/21188-93530-1-PB.pdf?sequence=1>
- Pérez, B. L. (2006). Adaptación dinámica de persistencia de objetos mediante reflectividad computacional (Doctoral dissertation, Universidad de Oviedo).
<https://reflection.uniovi.es/ortin/theses/benja.pdf>
- Pintos López, I. M. (2021). *Soft skills en la formación universitaria como antesala a la integración en las organizaciones empresariales [Tesis de Maestría, Universidad Pontificia Comillas]*.
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/50609/TFG%20%20Pintos%20Lopez%2C%20Isabel%20Maria.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Pozo, Borgobello; & Pierella. (2018). Uso de cuestionario en investigación sobre universidad: Análisis de experiencias desde una perspectiva situada.
<https://bit.ly/3mU6MHZ>
- Raciti, P. (2015). La medición de las competencias transversales en Colombia: una propuesta metodológica. <http://sia.eurosocalli.eu/files/docs/1444897404-DT34.pdf>.
- Ramos, P. (2015). Liderazgo y resolución de conflictos.
<https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=109601>
- Rivas, L. H. (2015). Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. (Tesis doctoral). Recuperada de ALICIA CONCYTEC. (<https://hdl.handle.net/20.500.12672/8215>)
- Robbins, S., & Judge, T. (2014). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rodríguez, F.G. (2009). *Motivación, Estrategias de Aprendizaje y Rendimiento Académico en Estudiantes de E.S.O.* [Tesis de Maestría, Universidad de A

- Coruña].
https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/5669/RodriguezFuentes_Gustavo_TD_2009.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, Y. M. Q., Monzan, F. M. M., & Hernández, Y. D. C. T. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 9(27), 22-33.
- Romero, (2022). Entrenamiento de la flexibilidad. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/7833/MONOGRAFIA%20-%20ROMERO%20CERAZO%20JHONATAN%20ARTURO%20-%20FPYCF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, J. E. (2019). Cadena de valor e innovación. Durango, México: Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Serrano, M. T. E. (2004). Creatividad: definiciones, antecedentes y aportaciones. <https://ru.tic.unam.mx/handle/123456789/693/statistics>
- Shelton, S. (2004). Asertividad Haga oír su voz sin gritar. https://www.google.com.pe/books/edition/Asertividad_Haga_o%C3%ADr_s_u_voz_sin_gritar/UCazcZafq7gC?hl=es&gbpv=0
- Solano, O. (2021). La administración en la propiedad horizontal. https://www.google.com.pe/books/edition/La_administraci%C3%B3n_en_la_propiedad_horiz/64hAEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=HABILIDADES+BLANDAS&pg=PT170&printsec=frontcover
- Soto, E. O. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37-46.
- Thorndike, E. L. (1911). «*Animal intelligence; experimental studies*». <https://archive.org/details/animalintelligen00thor/page/106/mode/2up>
- Vargas, A. (2015). El Resumen. En *Escribir en la Universidad. Reflexiones y estrategias sobre el proceso de composición escrita de textos académicos* (95-101). Cali: Programa Editorial Universidad del Valle
- Vallejos, A. (2019). Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC filial Chiclayo (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de:

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf

- Vecchi, S. (2015). Resolución de conflictos y educación: consideraciones para la formación y la practica en mediación. Universidad de Barcelona. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/362084/SILVIA_VECCHI_TESIS.pdf;jsessionid=3983397417D6D56AFD3774193EE272E6?sequence=1
- Vera, E. (2018). *Resolución de conflictos en el aula*. PUCP. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14495/VERA_PALOMINO_RESOLUCION_DE_CONFLICTOS_EN_EL_AULA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villoria, M. (2014). Integridad. EUNOMÍA. Revista En Cultura De La Legalidad, (1), 107-113. Recuperado a partir de <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2160>
- Zarate, I. (2003). Valores, civismo familia y sociedad. Guanajuato, México: San Martín Domínguez Editores S.C.

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: HABILIDADES BLANDAS	Moreno et al (2021) sostiene “que las habilidades blandas también habilidades socioemocionales, habilidades relacionales y competencias para la empleabilidad, son todas aquellas capacidades adaptativas, cognitivas y comportamentales, que les permiten a las personas desenvolverse en contextos sociales, culturales e históricos.	Las dimensiones de habilidades blandas propuestas por Arroyo (2022) para explicar la investigación fueron: (1) Comunicación, (2) resolución de problemas, (3) creatividad, (4) adaptabilidad y (5) ética laboral.	Comunicación	Escucha activa	Escala de medición ordinal tipo Likert: 1.Totalmente en desacuerdo (TD) 2.Desacuerdo (D) 3.Indiferente (I) 4.Acuerdo (A) 5.Totalmente de acuerdo (TA)
				Confianza	
				La resolución de conflictos	
				Organización	
			Resolución de problemas	Creatividad	
				Investigación	
				Gestión de riesgos	
				Trabajo en equipo	
			Creatividad	Curiosidad	
				Aprendiendo de otros	
				Mente abierta	
				Tomando riesgos calculados	
			Adaptabilidad	Consistencia	
				Organización	
				Optimismo	
				Flexibilidad	
Ética laboral	Reconocimiento				
	Integridad				
	Persistencia				
	Gestión de tiempo				
Variable 2: RESOLUCION DE CONFLICTOS	Jimenez & Mercado (2018) se refiere que la resolución de conflictos alude a la alternativa para entrar a superar el conflicto y se constituye en la clave para llegar a buenos resultados evitando situaciones de tensión; de esta depende en que desencadene la situación de conflicto.	Las dimensiones de resolución de conflictos establecidas por Ramos (2015) para explicar la investigación fueron: (1) La asertividad, (2) La empatía, (3) La escucha activa y (4) La persuasión	La asertividad	Timidez	Escala de medición ordinal tipo Likert: 1.Totalmente en desacuerdo (TD) 2.Desacuerdo (D) 3.Indiferente (I) 4.Acuerdo (A) 5.Totalmente de acuerdo (TA)
				Honestidad	
				Sencillez	
				Tacto	
			La empatía	Sinceridad	
				Comunicación verbal	
				Afectividad	
				Comunicación visual	
			La escucha activa	Atención	
				Concentración	
				Valoración	
				Resumen	
			La persuasión	Confirmación	
				Credibilidad	
				Comunicación efectiva	
				Relaciones Interpersonales	
Liderazgo personal					

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: HABILIDADES BLANDAS Y RESOLUCION DE CONFLICTOS DE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCION EDUCATIVA 7034 ENRIQUE NERINI COLLAZOS, CHORRILLOS. 2022																																																																																																
AUTORA: ESTEFANI MILENI RUIZ DOLORIER																																																																																																
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																																																																													
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos de los empleados de la Institución Educativa 7034 Enrique Nerini, Chorrillos, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>(a) ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas con el asertividad de los empleados de la Institución Educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?</p> <p>(b) ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas con la empatía de los empleados de la Institución Educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?</p> <p>(c) ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas con la escucha activa de los empleados de la Institución Educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?</p> <p>(d) ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas con la persuasión de los empleados de la Institución Educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos de los empleados de la Institución Educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>(i) Determinar cómo se relaciona las habilidades blandas y la asertividad en los empleados de la Institución Educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022</p> <p>(ii) Determinar cómo se relaciona las habilidades blandas y la empatía de los empleados de la Institución Educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022</p> <p>(iii) Determinar cómo se relaciona las habilidades blandas y la escucha activa de los empleados de la Institución Educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022</p> <p>(iv) Determinar cómo se relaciona las habilidades blandas y la persuasión de los empleados de la Institución Educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre las habilidades blandas y resolución de conflictos en una institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>(a) Existe relación directa entre las habilidades blandas y la asertividad de los empleados de la Institución Educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022</p> <p>(b) Existe relación directa entre habilidades blandas y la empatía de los empleados de la Institución Educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022</p> <p>(c) Existe relación directa entre habilidades blandas y la escucha activa de los empleados de la Institución Educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022</p> <p>(d) Existe relación directa entre habilidades blandas y la persuasión de los empleados de la Institución Educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.</p>	<p>Variable 1: HABILIDADES BLANDAS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIÓN</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y Valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Comunicación</td> <td>Escucha activa</td> <td>1</td> <td rowspan="20">1.Totalmente en desacuerdo (TD) 2.Desacuerdo (D) 3.Indiferente (I) 4.Acuerdo (A) 5.Totalmente de acuerdo (TA)</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>La resolución de conflictos</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Resolución de problemas</td> <td>Creatividad</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Investigación</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Gestión de riesgos</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Trabajo en equipo</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Creatividad</td> <td>Curiosidad</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Aprendiendo de otros</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Mente abierta</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Tomando riesgos calculados</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Adaptabilidad</td> <td>Consistencia</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Optimismo</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Flexibilidad</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Ética laboral</td> <td>Reconocimiento</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Integridad</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Persistencia</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Gestión de tiempo</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Variable 2: RESOLUCION DE CONFLICTOS</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">La asertividad</td> <td>Timidez</td> <td>21</td> <td rowspan="17">1.Totalmente en desacuerdo (TD) 2.Desacuerdo (D) 3.Indiferente (I) 4.Acuerdo (A) 5.Totalmente de acuerdo (TA)</td> </tr> <tr> <td>Honestidad</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Sencillez</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Tacto</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">La empatía</td> <td>Sinceridad</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Comunicación verbal</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Afectividad</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Comunicación visual</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">La escucha activa</td> <td>Atención</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>Concentración</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Valoración</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>Resumen</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">La persuasión</td> <td>Confirmación</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>Credibilidad</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>Comunicación efectiva</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>Relaciones Interpersonales</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo personal</td> <td>37</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIÓN	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Comunicación	Escucha activa	1	1.Totalmente en desacuerdo (TD) 2.Desacuerdo (D) 3.Indiferente (I) 4.Acuerdo (A) 5.Totalmente de acuerdo (TA)	Confianza	2	La resolución de conflictos	3	Organización	4	Resolución de problemas	Creatividad	5	Investigación	6	Gestión de riesgos	7	Trabajo en equipo	8	Creatividad	Curiosidad	9	Aprendiendo de otros	10	Mente abierta	11	Tomando riesgos calculados	12	Adaptabilidad	Consistencia	13	Organización	14	Optimismo	15	Flexibilidad	16	Ética laboral	Reconocimiento	17	Integridad	18	Persistencia	19	Gestión de tiempo	20	Variable 2: RESOLUCION DE CONFLICTOS				La asertividad	Timidez	21	1.Totalmente en desacuerdo (TD) 2.Desacuerdo (D) 3.Indiferente (I) 4.Acuerdo (A) 5.Totalmente de acuerdo (TA)	Honestidad	22	Sencillez	23	Tacto	24	La empatía	Sinceridad	25	Comunicación verbal	26	Afectividad	27	Comunicación visual	28	La escucha activa	Atención	29	Concentración	30	Valoración	31	Resumen	32	La persuasión	Confirmación	33	Credibilidad	34	Comunicación efectiva	35	Relaciones Interpersonales	36	Liderazgo personal	37
			DIMENSIÓN	Indicadores	Ítems	Escala y Valores																																																																																										
			Comunicación	Escucha activa	1	1.Totalmente en desacuerdo (TD) 2.Desacuerdo (D) 3.Indiferente (I) 4.Acuerdo (A) 5.Totalmente de acuerdo (TA)																																																																																										
				Confianza	2																																																																																											
				La resolución de conflictos	3																																																																																											
				Organización	4																																																																																											
			Resolución de problemas	Creatividad	5																																																																																											
				Investigación	6																																																																																											
				Gestión de riesgos	7																																																																																											
				Trabajo en equipo	8																																																																																											
			Creatividad	Curiosidad	9																																																																																											
				Aprendiendo de otros	10																																																																																											
				Mente abierta	11																																																																																											
				Tomando riesgos calculados	12																																																																																											
			Adaptabilidad	Consistencia	13																																																																																											
				Organización	14																																																																																											
				Optimismo	15																																																																																											
				Flexibilidad	16																																																																																											
			Ética laboral	Reconocimiento	17																																																																																											
				Integridad	18																																																																																											
				Persistencia	19																																																																																											
				Gestión de tiempo	20																																																																																											
			Variable 2: RESOLUCION DE CONFLICTOS																																																																																													
			La asertividad	Timidez	21	1.Totalmente en desacuerdo (TD) 2.Desacuerdo (D) 3.Indiferente (I) 4.Acuerdo (A) 5.Totalmente de acuerdo (TA)																																																																																										
				Honestidad	22																																																																																											
				Sencillez	23																																																																																											
				Tacto	24																																																																																											
			La empatía	Sinceridad	25																																																																																											
				Comunicación verbal	26																																																																																											
				Afectividad	27																																																																																											
				Comunicación visual	28																																																																																											
			La escucha activa	Atención	29																																																																																											
				Concentración	30																																																																																											
				Valoración	31																																																																																											
				Resumen	32																																																																																											
			La persuasión	Confirmación	33																																																																																											
				Credibilidad	34																																																																																											
Comunicación efectiva	35																																																																																															
Relaciones Interpersonales	36																																																																																															
Liderazgo personal	37																																																																																															

Anexo 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

ENCUESTA HABILIDADES BLANDAS Y RESOLUCION DE CONFLICTOS

Instrucciones:

Lea detenidamente y escriba con una (x) la respuesta que cree conveniente, conteste las preguntas en forma sincera. En el recuadro siguiente existen 5 categorías representadas por números que van del 1 al 5.

Totalmente de acuerdo (5)

Acuerdo (4)

Indiferente (3)

Desacuerdo (2)

Totalmente en desacuerdo (1)

V1. HABILIDADES BLANDAS		1	2	3	4	5
1	Escucho con atención a mi compañero de trabajo cuando requiere apoyo.					
2	Me solicitan un consejo para tomar decisiones porque inspiro confianza.					
3	Considero que poseo habilidades sociales para enfrentar los desacuerdos que existe entre compañeros de trabajo.					
4	Me considero una persona extrovertida porque mantengo comunicación fluida con toda la plana docente.					
		1	2	3	4	5
5	Me considero una persona altamente creativa que trato de evitar desacuerdos entre los compañeros de trabajo.					
6	Poseo habilidades investigativas donde evidencio que el trabajo duro se puede hacer sencillo.					
7	Para entablar dialogo con un compañero de trabajo, previamente debo conocerlo para saber como actuar					
8	Me adapto rápidamente cuando se forman equipos de trabajo.					
		1	2	3	4	5
9	Para motivar la integración entre los compañeros de trabajo, propongo actividades recreativas para conocer su forma de pensar.					
10	Valoro los conocimientos adquiridos de compañeros de trabajo.					
11	Me integro en los equipos de trabajo porque me considero capaz de aceptar a los compañeros cualquiera sea su condición (sexo, edad, religión, raza).					
12	Asumo riesgos en el trabajo hasta el límite de mis posibilidades.					
		1	2	3	4	5
13	Tengo la capacidad de adaptarme ante cualquier situación que se desarrolle en mi centro de trabajo.					
14	Los docentes se sensibilizan con la organización manteniendo estrecha comunicación con los estudiantes para que continúen su ciclo académico regular.					
15	La institución desarrolla con sus docentes técnicas orientadas a modalidades mixtas de trabajo.					
16	La institución es asequible con los trabajadores cuando realizan una propuesta de trabajo.					
		1	2	3	4	5
17	La institución reconoce públicamente el desenvolvimiento profesional del personal docente.					
18	La institución designa actividades importantes al personal que tiene la habilidad de integrar a todos los compañeros de trabajo.					
19	La tenacidad de mi trabajo la ejecuto desde el principio a fin del periodo académico.					
20	Me considero una persona proactiva porque en los tiempos libres buscamos capacitarnos entre colegas en una temática específica.					

V2. RESOLUCION DE CONFLICTOS		1	2	3	4	5
1	Procuro que los colegas se expresen libremente de forma escrita o verbal.					
2	La institución promueve actividades conjuntas para el fortalecimiento de los valores personales.					
3	Las comunicaciones formales de la institución para los docentes son con un lenguaje sencillo para su comprensión.					
4	Antes de efectuar una reunión entre docentes, la institución siempre solicita la opinión donde el horario pueda congregarse a la mayor cantidad de participantes.					
		1	2	3	4	5
5	Cuando la organización incorpora empleados, ofrezco ser su apoyo para que comprendan los objetivos de la empresa.					
6	Antes de entablar comunicación con los compañeros de trabajo, primero evalué su comportamiento.					
7	Soy sensible ante emociones positivas o negativas compartidas por los compañeros de trabajo.					
8	Soy paciente con los compañeros de trabajo, cuando requieren que les explique de manera esquemática (flujograma, esquemas y otros).					
		1	2	3	4	5
9	Cuando un compañero de trabajo es muy analítico, escucho todo el análisis necesario para cumplir con los objetivos organizacionales.					
10	Presto atención con los argumentos de cada uno de los compañeros de trabajo.					
11	Permanentemente evalué las decisiones que ejecuto en beneficio de los objetivos organizacionales.					
12	Para comprender los propósitos organizacionales, se retroalimenta los puntos relevantes del censo de la reunión.					
		1	2	3	4	5
13	Se firman mediante actas todos los acuerdos que han sido determinados en reunión de la institución.					
14	Frecuentemente los colegas de trabajo buscan mi apoyo para las actividades desarrolladas en la organización.					
15	Me considero que tiene facilidad de palabras para comunicarse con el resto de colegas.					
16	Tengo el poder de convencimiento para involucrar a los colegas en actividades propias de la institución.					
17	Me siento en la capacidad de motivar a otros para involucrarlos en actividades institucionales.					

Anexo 4: Modelo de consentimiento informado autorizado por la organización

ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV
 AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
 EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20334929281
Institucion Educativa 7034 Enrique Naranjo C.	
Nombre del Titular o Representante legal	
Nombres y Apellidos	DNI:
Rosario Dionisia Lozano Salazar	070 22131

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Habilidades Blandas y Resolución de conflictos de miembros	
Nombre del Programa Académico:	
Administración de Empresas	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Estefani Mileni Ruiz Dolonier	74052199

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello:  
 ROSARIO D. LOZANO SALAZAR
 DIRECTORA DE INVESTIGACION
 (Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 5: MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Lima, 13 de abril del 2023

Estimado Dr.
García Yovera Abraham José

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "**Habilidades blandas y resolución de conflictos de los empleados de la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022**". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Definición conceptual de variables y dimensiones respectivas
- c) Instrumento de obtención de datos
- d) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



Ruiz Dolorier Estefani Mileni
DNI: 74052199

Habilidades blandas y resolución de conflictos de los empleados de la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022”

1. Problema

1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas (HB) y la resolución de conflictos de los empleados de la Institución Educativa (IE) 7034 Enrique Nerini, Chorrillos, 2022?

1.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre las HB con la asertividad de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre las HB con la empatía de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre las HB con la escucha activa de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?
- d) ¿Cuál es la relación entre las HB con la persuasión de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?

2. Hipótesis

2.1. Hipótesis general

Existe relación entre las HB y resolución de conflictos en una IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022.

2.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación directa entre las HB y la asertividad de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.
- b) Existe relación directa entre las HB y la empatía de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.
- c) Existe relación directa entre las HB y la escucha activa de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.
- d) Existe relación directa entre las HB y la persuasión de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

VARIABLE 1: HABILIDADES BLANDAS

Chakraborty (2022) estructuró a las HB como factores muy importantes que conforman la columna vertebral hacia el camino del éxito personal y profesional. Es decir, poseen un amplio conjunto de HB esenciales para la formación personal junto con otras competencias, comportamientos, actitudes, y cualidades. De tal modo que desarrollar HB les permite un crecimiento personal que ayuda a las personas a manejar conflictos y crear relaciones inclusivas que mejoran el desempeño del equipo, la responsabilidad, la comunicación, la resolución de problemas, la creación de ideas, y la satisfacción.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

1. Dimensión 1 : COMUNICACIÓN

Cueva y Regalado (2021) indican que es un intercambio de mensajes entre dos personas a más cuyo propósito tiene enviar o recibir un mensaje. El significado de esta competencia se desarrolla en los seres humanos, haciendo el acto de comunicar algún tema o interés alguno a tratar.

2. Dimensión 2: RESOLUCION DE PROBLEMAS

Perales (1993) indica que cualquier situación, ya sea planificada o inesperada, que resulte en un cierto nivel de incertidumbre y una propensión a buscar una solución puede describirse como un problema. En la vida diaria, los problemas se resuelven para producir resultados.

3. Dimensión 3: CREATIVIDAD

Monreal (2000) expone que al iniciar un estudio sobre la creatividad, el término más usado es la genialidad. Es por ello se empleó otra palabra como descubrimiento, productividad, originalidad e inventiva y en otros aspectos distinto de la psicología se asimila con la creatividad y fantasía.

4. Dimensión 2: ADAPTABILIDAD

Bayón (2019) menciona que la adaptabilidad presenta un escenario en el que el negocio puede responder a los cambios del entorno ya las nuevas demandas de los clientes; cree que estas entidades bien integradas suelen ser las más difíciles de transformar y que la integración interna y la adaptación externa pueden coexistir.

5. Dimensión 3: ETICA LABORAL

Pacherres (2020) define a la ética como la forma responsable de proceder de un profesional en su ambiente laboral, respetando normas, leyes y valores.

VARIABLE 2: RESOLUCION DE CONFLICTOS

Jiménez y Mercado (2018) se refiere que la resolución de conflictos alude a la alternativa para entrar a superar el conflicto y se constituye en la clave para llegar a buenos resultados evitando situaciones de tensión o propiciando mayores; de esta depende en que desencadene la situación de conflicto.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

1. Dimensión 1: LA ASERTIVIDAD

Shelton & Burton (2004), refiere que la asertividad significa asumir riesgos, por ejemplo ser libre y sincero en expresarse acerca de sus propios sentimientos, aspiraciones y necesidades. Esto compete que cuando se actúa con asertividad no siempre se gana, pero esta la valentía de asumir o exigir algo considerando los sentimientos de los demás.

2. Dimensión 2: LA EMPATIA

Raciti (2015) indica que empatía, se define como la disposición que conlleva a la comprensión de los sentimientos y pensamientos de su prójimo, mediante la escucha activa, atención de los sentimientos y intranquilidad de los demás.

3. Dimensión 3: LA ESCUCHA ACTIVA

De Sisto (2021) La escucha activa es el arte de escuchar en busca de significado. Esto quiere decir; para saber el significado debemos tomar mucha atención a las palabras de la otra persona, esto contribuye a brindar una respuesta adecuada o a interpretar lo que escuchamos, la intención de dicho significado no tiene tanta relevancia si no comprendemos lo que escuchamos activamente.

4. Dimensión 4: LA PERSUASIÓN

Benítez (2019) La persuasión es utilizada para el beneficio ya sea personal u económico de la persona que emite el mensaje persuasivo. Es decir que es habitual pensar que se lleva a cabo de manera consciente y con un fin económico, lo más visto son las ventas de productos o servicios, las estrategias de marketing que emplean y el mensaje que se entrega al público objetivo para adquirir dicho producto. Muchas veces de forma inconsciente se utiliza la persuasión sin lograr el fin monetario. En el proceso de convencimiento es donde resalta la persuasión para eso se utiliza en muchos casos.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Habilidades blandas y resolución de conflictos de los empleados de la institución educativa 7034
Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022**

INSTRUCCIONES:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí (x) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **Establecer la relación entre las HB y la resolución de conflictos de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022.** Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo eruizd@ucvvirtual.edu.pe

TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTALMENTE ACUERDO
TD	D	I	A	TA

N°	ÍTEM	ESCALA				
		TD	D	I	A	TA
1	Escucho con atención a mi compañero de trabajo cuando requiere apoyo.					
2	Me solicitan un consejo para tomar decisiones porque inspiro confianza.					
3	Considero que poseo habilidades sociales para enfrentar los desacuerdos que existe entre compañeros de trabajo.					
4	Me considero una persona extrovertida porque mantengo comunicación fluida con toda la plana docente.					
5	Me considero una persona altamente creativa que trato de evitar desacuerdos entre los compañeros de trabajo.					
6	Poseo habilidades investigativas donde evidencio que el trabajo duro se puede hacer sencillo.					
7	Para entablar dialogo con un compañero de trabajo, previamente debo conocerlo para saber cómo actuar					
8	Me adapto rápidamente cuando se forman equipos de trabajo.					
9	Para motivar la integración entre los compañeros de trabajo, propongo actividades recreativas para conocer su forma de pensar.					
10	Valoro los conocimientos adquiridos de compañeros de trabajo.					
11	Me integro en los equipos de trabajo porque me considero capaz de aceptar a los compañeros cualquiera sea su condición (sexo, edad, religión, raza).					
12	Asumo riesgos en el trabajo hasta el límite de mis posibilidades.					

13	Tengo la capacidad de adaptarme ante cualquier situación que se desarrolle en mi centro de trabajo.							
14	Los docentes se sensibilizan con la organización manteniendo estrecha comunicación con los estudiantes para que continúen su ciclo académico regular.							
15	La institución desarrolla con sus docentes técnicas orientadas a modalidades mixtas de trabajo.							
16	La institución es asequible con los trabajadores cuando realizan una propuesta de trabajo.							
17	La institución reconoce públicamente el desenvolvimiento profesional del personal docente.							
18	La institución designa actividades importantes al personal que tiene la habilidad de integrar a todos los compañeros de trabajo.							
19	La tenacidad de mi trabajo la ejecuto desde el principio a fin del periodo académico.							
20	Me considero una persona proactiva porque en los tiempos libres buscamos capacitarnos entre colegas en una temática específica.							
21	Procuró que los colegas se expresen libremente de forma escrita o verbal.							
22	La institución promueve actividades conjuntas para el fortalecimiento de los valores personales.							
23	Las comunicaciones formales de la institución para los docentes son con un lenguaje sencillo para su comprensión.							
24	Antes de efectuar una reunión entre docentes, la institución siempre solicita la opinión donde el horario pueda congregarse a la mayor cantidad de participantes.							
25	Cuando la organización incorpora empleados, ofrezco ser su apoyo para que comprendan los objetivos de la empresa.							
26	Antes de entablar comunicación con los compañeros de trabajo, primero evalué su comportamiento.							
27	Soy sensible ante emociones positivas o negativas compartidas por los compañeros de trabajo.							
28	Soy paciente con los compañeros de trabajo, cuando requieren que les explique de manera esquemática (flujograma, esquemas y otros).							
29	Cuando un compañero de trabajo es muy analítico, escucho todo el análisis necesario para cumplir con los objetivos organizacionales.							
30	Presto atención con los argumentos de cada uno de los compañeros de trabajo.							
31	Permanentemente evalué las decisiones que ejecuto en beneficio de los objetivos organizacionales.							
32	Para comprender los propósitos organizacionales, se retroalimenta los puntos relevantes del consenso de la reunión.							
33	Se firman mediante actas todos los acuerdos que han sido determinados en reunión de la institución.							
34	Frecuentemente los colegas de trabajo buscan mi apoyo para las actividades desarrolladas en la organización.							
35	Me considero que tiene facilidad de palabras para comunicarse con el resto de colegas.							
36	Tengo el poder de convencimiento para involucrar a los colegas en actividades propias de la institución.							
37	Me siento en la capacidad de motivar a otros para involucrarlos en actividades institucionales.							

¡Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Habilidades blandas y resolución de conflictos de los empleados de la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Ruiz Dolorier Estefani Mileni							
Apellidos y nombres del experto: Dr. García Yovera Abraham José							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
HABILIDADES BLANDAS	COMUNICACIÓN	Escucha activa	Escucho con atención a mi compañero de trabajo cuando requiere apoyo.	TD =Totalmente Desacuerdo D =Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA =Totalmente Acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Confianza	Me solicitan un consejo para tomar decisiones porque inspiro confianza.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		La resolución de conflictos	Considero que poseo habilidades sociales para enfrentar los desacuerdos que existe entre compañeros de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Organización	Me considero una persona extrovertida porque mantengo comunicación fluida con toda la plana docente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Creatividad	Me considero una persona altamente creativa que trato de evitar desacuerdos entre los compañeros de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Investigación	Poseo habilidades investigativas donde evidencio que el trabajo duro se puede hacer sencillo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Gestión de riesgos	Para entablar dialogo con un compañero de trabajo, previamente debo conocerlo para saber cómo actuar.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CREATIVIDAD	Trabajo en equipo	Me adapto rápidamente cuando se forman equipos de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Curiosidad	Para motivar la integración entre los compañeros de trabajo, propongo actividades recreativas para conocer su forma de pensar.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Aprendiendo de otros	Valoro los conocimientos adquiridos de compañeros de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Mente abierta	Me integro en los equipos de trabajo porque me considero capaz de aceptar a los compañeros cualquiera sea su condición (sexo, edad, religión, raza).		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ADAPTABILIDAD	Tomando riesgos calculados	Asumo riesgos en el trabajo hasta el límite de mis posibilidades.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Consistencia	Tengo la capacidad de adaptarme ante cualquier situación que se desarrolle en mi centro de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Organización	Los docentes se sensibilizan con la organización manteniendo estrecha comunicación con los estudiantes para que continúen su ciclo académico regular.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Optimismo	La institución desarrolla con sus docentes técnicas orientadas a modalidades mixtas de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ÉTICA LABORAL	Flexibilidad	La institución es asequible con los trabajadores cuando realizan una propuesta de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Reconocimiento	La institución reconoce públicamente el desenvolvimiento profesional del personal docente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Integridad	La institución designa actividades importantes al personal que tiene la habilidad de integrar a todos los compañeros de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Persistencia		La tenacidad de mi trabajo la ejecuto desde el principio a fin del periodo académico.	<input checked="" type="checkbox"/>				
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	LA ASERTIVIDAD	Gestión de tiempo	Me considero una persona proactiva porque en los tiempos libres buscamos capacitamos entre colegas en una temática específica.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Timidez	Procuró que los colegas se expresen libremente de forma escrita o verbal.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Honestidad	La institución promueve actividades conjuntas para el fortalecimiento de los valores personales.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	LA EMPATIA	Sencillez	Las comunicaciones formales de la institución para los docentes son con un lenguaje sencillo para su comprensión	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Tacto	Antes de efectuar una reunión entre docentes, la institución siempre solicita la opinión donde el horario pueda congregarse a la mayor cantidad de participantes.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Sinceridad	Cuando la organización incorpora empleados, ofrezco ser su apoyo para que comprendan los objetivos de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	LA ESCUCHA ACTIVA	Comunicación verbal	Antes de entablar comunicación con los compañeros de trabajo, primero evalué su comportamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Afectividad	Soy sensible ante emociones positivas o negativas compartidas por los compañeros de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comunicación visual	Soy paciente con los compañeros de trabajo, cuando requieren que les explique de manera esquemática (flujograma, esquemas y otros).	<input checked="" type="checkbox"/>			
	LA PERSUASION	Atención	Cuando un compañero de trabajo es muy analítico, escucho todo el análisis necesario para cumplir con los objetivos organizacionales.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Concentración	Presto atención con los argumentos de cada uno de los compañeros de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Valoración	Permanentemente evalué las decisiones que ejecuto en beneficio de los objetivos organizacionales.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Resumen		Para comprender los propósitos organizacionales, se retroalimenta los puntos relevantes del consenso de la reunión.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Confirmación		Se firman mediante actas todos los acuerdos que han sido determinados en reunión de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Credibilidad		Frecuentemente los colegas de trabajo buscan mi apoyo para las actividades desarrolladas en la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto:			Me siento en la capacidad de motivar a otros para involucrarlos en actividades institucionales.	Juez validador: Dr. García Yovera Abraham José DNI: 80270538 Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones			
		Fecha <u>13/04/2023</u>	El instrumento tiene suficiencia Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 13 de abril del 2023

Estimado Dr.
César Eduardo Jiménez Calderón

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **“Habilidades blandas y resolución de conflictos de los empleados de la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022”**
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- e) Problemas e hipótesis de investigación
- f) Definición conceptual de variables y dimensiones respectivas
- g) Instrumento de obtención de datos
- h) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



Ruiz Dolorier Estefani Mileni
DNI: 74052199

Habilidades blandas y resolución de conflictos de los empleados de la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022”

3. Problema

3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas (HB) y la resolución de conflictos de los empleados de la Institución Educativa (IE) 7034 Enrique Nerini, Chorrillos, 2022?

3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre las HB con la asertividad de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre las HB con la empatía de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre las HB con la escucha activa de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?
- d) ¿Cuál es la relación entre las HB con la persuasión de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?

4. Hipótesis

4.1. Hipótesis general

Existe relación entre las HB y resolución de conflictos en una IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022.

4.2. Hipótesis específicas

- e) Existe relación directa entre las HB y la asertividad de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.
- f) Existe relación directa entre las HB y la empatía de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.
- g) Existe relación directa entre las HB y la escucha activa de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.
- h) Existe relación directa entre las HB y la persuasión de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

VARIABLE 1: HABILIDADES BLANDAS

Chakraborty (2022) estructuró a las HB como factores muy importantes que conforman la columna vertebral hacia el camino del éxito personal y profesional. Es decir, poseen un amplio conjunto de HB esenciales para la formación personal junto con otras competencias, comportamientos, actitudes, y cualidades. De tal modo que desarrollar HB les permite un crecimiento personal que ayuda a las personas a manejar conflictos y crear relaciones inclusivas que mejoran el desempeño del equipo, la responsabilidad, la comunicación, la resolución de problemas, la creación de ideas, y la satisfacción.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

6. Dimensión 1 : COMUNICACIÓN

Cueva y Regalado (2021) indican que es un intercambio de mensajes entre dos personas a más cuyo propósito tiene enviar o recibir un mensaje. El significado de esta competencia se desarrolla en los seres humanos, haciendo el acto de comunicar algún tema o interés alguno a tratar.

7. Dimensión 2: RESOLUCION DE PROBLEMAS

Perales (1993) indica que cualquier situación, ya sea planificada o inesperada, que resulte en un cierto nivel de incertidumbre y una propensión a buscar una solución puede describirse como un problema. En la vida diaria, los problemas se resuelven para producir resultados.

8. Dimensión 3: CREATIVIDAD

Monreal (2000) expone que al iniciar un estudio sobre la creatividad, el término más usado es la genialidad. Es por ello se empleó otra palabra como descubrimiento, productividad, originalidad e inventiva y en otros aspectos distinto de la psicología se asimila con la creatividad y fantasía.

9. Dimensión 2: ADAPTABILIDAD

Bayón (2019) menciona que la adaptabilidad presenta un escenario en el que el negocio puede responder a los cambios del entorno ya las nuevas demandas de los clientes; cree que estas entidades bien integradas suelen ser las más difíciles de transformar y que la integración interna y la adaptación externa pueden coexistir.

10. Dimensión 3: ETICA LABORAL

Pacherres (2020) define a la ética como la forma responsable de proceder de un profesional en su ambiente laboral, respetando normas, leyes y valores.

VARIABLE 2: RESOLUCION DE CONFLICTOS

Jiménez y Mercado (2018) se refiere que la resolución de conflictos alude a la alternativa para entrar a superar el conflicto y se constituye en la clave para llegar a buenos resultados evitando situaciones de tensión o propiciando mayores; de esta depende en que desencadene la situación de conflicto.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

5. Dimensión 1: LA ASERTIVIDAD

Shelton & Burton (2004), refiere que la asertividad significa asumir riesgos, por ejemplo ser libre y sincero en expresarse acerca de sus propios sentimientos, aspiraciones y necesidades. Esto compete que cuando se actúa con asertividad no siempre se gana, pero esta la valentía de asumir o exigir algo considerando los sentimientos de los demás.

6. Dimensión 2: LA EMPATIA

Raciti (2015) indica que empatía, se define como la disposición que conlleva a la comprensión de los sentimientos y pensamientos de su prójimo, mediante la escucha activa, atención de los sentimientos y intranquilidad de los demás.

7. Dimensión 3: LA ESCUCHA ACTIVA

De Sisto (2021) La escucha activa es el arte de escuchar en busca de significado. Esto quiere decir; para saber el significado debemos tomar mucha atención a las palabras de la otra persona, esto contribuye a brindar una respuesta adecuada o a interpretar lo que escuchamos, la intención de dicho significado no tiene tanta relevancia si no comprendemos lo que escuchamos activamente.

8. Dimensión 4: LA PERSUASIÓN

Benítez (2019) La persuasión es utilizada para el beneficio ya sea personal u económico de la persona que emite el mensaje persuasivo. Es decir que es habitual pensar que se lleva a cabo de manera consciente y con un fin económico, lo más visto son las ventas de productos o servicios, las estrategias de marketing que emplean y el mensaje que se entrega al público objetivo para adquirir dicho producto. Muchas veces de forma inconsciente se utiliza la persuasión sin lograr el fin monetario. En el proceso de convencimiento es donde resalta la persuasión para eso se utiliza en muchos casos.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Habilidades blandas y resolución de conflictos de los empleados de la institución educativa 7034
Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022

INSTRUCCIONES:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí (x) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **Establecer la relación entre las HB y la resolución de conflictos de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022.** Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo eruizd@ucvvirtual.edu.pe

TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTALMENTE ACUERDO
TD	D	I	A	TA

N°	ÍTEM	ESCALA				
		TD	D	I	A	TA
1	Escucho con atención a mi compañero de trabajo cuando requiere apoyo.					
2	Me solicitan un consejo para tomar decisiones porque inspiro confianza.					
3	Considero que poseo habilidades sociales para enfrentar los desacuerdos que existe entre compañeros de trabajo.					
4	Me considero una persona extrovertida porque mantengo comunicación fluida con toda la plana docente.					
5	Me considero una persona altamente creativa que trato de evitar desacuerdos entre los compañeros de trabajo.					
6	Poseo habilidades investigativas donde evidencio que el trabajo duro se puede hacer sencillo.					
7	Para entablar dialogo con un compañero de trabajo, previamente debo conocerlo para saber cómo actuar					
8	Me adapto rápidamente cuando se forman equipos de trabajo.					
9	Para motivar la integración entre los compañeros de trabajo, propongo actividades recreativas para conocer su forma de pensar.					
10	Valoro los conocimientos adquiridos de compañeros de trabajo.					
11	Me integro en los equipos de trabajo porque me considero capaz de aceptar a los compañeros cualquiera sea su condición (sexo, edad, religión, raza).					
12	Asumo riesgos en el trabajo hasta el límite de mis posibilidades.					

13	Tengo la capacidad de adaptarme ante cualquier situación que se desarrolle en mi centro de trabajo.						
14	Los docentes se sensibilizan con la organización manteniendo estrecha comunicación con los estudiantes para que continúen su ciclo académico regular.						
15	La institución desarrolla con sus docentes técnicas orientadas a modalidades mixtas de trabajo.						
16	La institución es asequible con los trabajadores cuando realizan una propuesta de trabajo.						
17	La institución reconoce públicamente el desenvolvimiento profesional del personal docente.						
18	La institución designa actividades importantes al personal que tiene la habilidad de integrar a todos los compañeros de trabajo.						
19	La tenacidad de mi trabajo la ejecuto desde el principio a fin del periodo académico.						
20	Me considero una persona proactiva porque en los tiempos libres buscamos capacitarnos entre colegas en una temática específica.						
21	Procuró que los colegas se expresen libremente de forma escrita o verbal.						
22	La institución promueve actividades conjuntas para el fortalecimiento de los valores personales.						
23	Las comunicaciones formales de la institución para los docentes son con un lenguaje sencillo para su comprensión.						
24	Antes de efectuar una reunión entre docentes, la institución siempre solicita la opinión donde el horario pueda congregarse a la mayor cantidad de participantes.						
25	Cuando la organización incorpora empleados, ofrezco ser su apoyo para que comprendan los objetivos de la empresa.						
26	Antes de entablar comunicación con los compañeros de trabajo, primero evalué su comportamiento.						
27	Soy sensible ante emociones positivas o negativas compartidas por los compañeros de trabajo.						
28	Soy paciente con los compañeros de trabajo, cuando requieren que les explique de manera esquemática (flujograma, esquemas y otros).						
29	Cuando un compañero de trabajo es muy analítico, escucho todo el análisis necesario para cumplir con los objetivos organizacionales.						
30	Presto atención con los argumentos de cada uno de los compañeros de trabajo.						
31	Permanentemente evalué las decisiones que ejecuto en beneficio de los objetivos organizacionales.						
32	Para comprender los propósitos organizacionales, se retroalimenta los puntos relevantes del consenso de la reunión.						
33	Se firman mediante actas todos los acuerdos que han sido determinados en reunión de la institución.						
34	Frecuentemente los colegas de trabajo buscan mi apoyo para las actividades desarrolladas en la organización.						
35	Me considero que tiene facilidad de palabras para comunicarse con el resto de colegas.						
36	Tengo el poder de convencimiento para involucrar a los colegas en actividades propias de la institución.						
37	Me siento en la capacidad de motivar a otros para involucrarlos en actividades institucionales.						

¡Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Habilidades blandas y resolución de conflictos de los empleados de la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Ruiz Doloirer Estefani Mileni							
Apellidos y nombres del experto: Dr. César Eduardo Jiménez Calderón							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
HABILIDADES BLANDAS	COMUNICACIÓN	Escucha activa	Escucho con atención a mi compañero de trabajo cuando requiere apoyo.	TD = Totalmente Desacuerdo D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Totalmente Acuerdo	✓		
		Confianza	Me solicitan un consejo para tomar decisiones porque inspiro confianza.		✓		
		La resolución de conflictos	Considero que poseo habilidades sociales para enfrentar los desacuerdos que existe entre compañeros de trabajo.		✓		
	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Organización	Me considero una persona extrovertida porque mantengo comunicación fluida con toda la plana docente.		✓		
		Creatividad	Me considero una persona altamente creativa que trato de evitar desacuerdos entre los compañeros de trabajo.		✓		
		Investigación	Poseo habilidades investigativas donde evidencio que el trabajo duro se puede hacer sencillo.		✓		
		Gestión de riesgos	Para entablar dialogo con un compañero de trabajo, previamente debo conocerlo para saber cómo actuar.		✓		
		Trabajo en equipo	Me adapto rápidamente cuando se forman equipos de trabajo.		✓		
		Curiosidad	Para motivar la integración entre los compañeros de trabajo, propongo actividades recreativas para conocer su forma de pensar.		✓		
	CREATIVIDAD	Aprendiendo de otros	Valoro los conocimientos adquiridos de compañeros de trabajo		✓		
		Mente abierta	Me integro en los equipos de trabajo porque me considero capaz de aceptar a los compañeros cualquiera sea su condición (sexo, edad, religión, raza).		✓		
		Tomando riesgos calculados	Asumo riesgos en el trabajo hasta el limite de mis posibilidades.		✓		
	ADAPTABILIDAD	Consistencia	Tengo la capacidad de adaptarme ante cualquier situación que se desarrolle en mi centro de trabajo.		✓		
		Organización	Los docentes se sensibilizan con la organización manteniendo estrecha comunicación con los estudiantes para que continúen su ciclo académico regular.		✓		
	ÉTICA LABORAL	Optimismo	La institución desarrolla con sus docentes técnicas orientadas a modalidades mixtas de trabajo.		✓		
		Flexibilidad	La institución es asquible con los trabajadores cuando realizan una propuesta de trabajo.		✓		
		Reconocimiento	La institución reconoce públicamente el desenvolvimiento profesional del personal docente.		✓		
		Integridad	La institución designa actividades importantes al personal que tiene la habilidad de integrar a todos los compañeros de trabajo.		✓		
		Persistencia	La tenacidad de mi trabajo la ejecuto desde el principio a fin del periodo académico.		✓		
		Gestión de tiempo	Me considero una persona proactiva porque en los tiempos libres buscamos capacitarnos entre colegas en una temática específica.		✓		
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	LA ASERTIVIDAD	Timidez	Procuró que los colegas se expresen libremente de forma escrita o verbal.	✓			
		Honestidad	La institución promueve actividades conjuntas para el fortalecimiento de los valores personales.	✓			
		Sensibilidad	Las comunicaciones formales de la institución para los docentes son con un lenguaje sencillo para su comprensión.	✓			
	LA EMPATÍA	Tacto	Antes de efectuar una reunión entre docentes, la institución siempre solicita la opinión donde el horario pueda congregarse a la mayor cantidad de participantes.	✓			
		Sinceridad	Cuando la organización incorpora empleados, ofrezco ser su apoyo para que comprendan los objetivos de la empresa.	✓			
		Comunicación verbal	Antes de entablar comunicación con los compañeros de trabajo, primero evalué su comportamiento.	✓			
		Afectividad	Soy sensible ante emociones positivas o negativas compartidas por los compañeros de trabajo.	✓			
	LA ESCUCHA ACTIVA	Comunicación visual	Soy paciente con los compañeros de trabajo, cuando requieren que les explique de manera esquemática (flujograma, esquemas y otros).	✓			
		Atención	Cuando un compañero de trabajo es muy analítico, escucho todo el análisis necesario para cumplir con los objetivos organizacionales.	✓			
		Concentración	Presto atención con los argumentos de cada uno de los compañeros de trabajo.	✓			
Valoración		Permanenteemente evalué las decisiones que ejecuto en beneficio de los objetivos organizacionales.	✓				
Resumen		Para comprender los propósitos organizacionales, se retroalimenta los puntos relevantes del consenso de la reunión.	✓				
Confirmación		Se firman mediante actas todos los acuerdos que han sido determinados en reunión de la institución.	✓				
LA PERSUASIÓN	Credibilidad	Frecuenteemente los colegas de trabajo buscan mi apoyo para las actividades desarrolladas en la organización.	✓				
	Comunicación efectiva	Me considero que tiene facilidad de palabras para comunicarse con el resto de colegas.	✓				
	Relaciones interpersonales	Tengo el poder de convencimiento para involucrar a los colegas en actividades propias de la institución.	✓				
	Liderazgo personal	Me siento en la capacidad de motivar a otros para involucrarlos en actividades institucionales.	✓				
Firma del experto:			Fecha <u>13/04/2023</u>	Juez validador: Dr. Jiménez Calderón César Eduardo DNI: 16436847 Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones			
			El instrumento tiene suficiencia Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 13 de abril del 2023

Estimado Dr.
Díaz Torres William Ricardo

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "**Habilidades blandas y resolución de conflictos de los empleados de la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022**". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- i) Problemas e hipótesis de investigación
- j) Definición conceptual de variables y dimensiones respectivas
- k) Instrumento de obtención de datos
- l) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



Ruiz Dolórier Estefani Mileni
DNI: 74052199

Habilidades blandas y resolución de conflictos de los empleados de la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022”

5. Problema

5.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas (HB) y la resolución de conflictos de los empleados de la Institución Educativa (IE) 7034 Enrique Nerini, Chorrillos, 2022?

5.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre las HB con la asertividad de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre las HB con la empatía de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre las HB con la escucha activa de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?
- d) ¿Cuál es la relación entre las HB con la persuasión de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022?

6. Hipótesis

6.1. Hipótesis general

Existe relación entre las HB y resolución de conflictos en una IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022.

6.2. Hipótesis específicas

- i) Existe relación directa entre las HB y la asertividad de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.
- j) Existe relación directa entre las HB y la empatía de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.
- k) Existe relación directa entre las HB y la escucha activa de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.
- l) Existe relación directa entre las HB y la persuasión de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, 2022.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

VARIABLE 1: HABILIDADES BLANDAS

Chakraborty (2022) estructuró a las HB como factores muy importantes que conforman la columna vertebral hacia el camino del éxito personal y profesional. Es decir, poseen un amplio conjunto de HB esenciales para la formación personal junto con otras competencias, comportamientos, actitudes, y cualidades. De tal modo que desarrollar HB les permite un crecimiento personal que ayuda a las personas a manejar conflictos y crear relaciones inclusivas que mejoran el desempeño del equipo, la responsabilidad, la comunicación, la resolución de problemas, la creación de ideas, y la satisfacción.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

11. Dimensión 1 : COMUNICACIÓN

Cueva y Regalado (2021) indican que es un intercambio de mensajes entre dos personas a más cuyo propósito tiene enviar o recibir un mensaje. El significado de esta competencia se desarrolla en los seres humanos, haciendo el acto de comunicar algún tema o interés alguno a tratar.

12. Dimensión 2: RESOLUCION DE PROBLEMAS

Perales (1993) indica que cualquier situación, ya sea planificada o inesperada, que resulte en un cierto nivel de incertidumbre y una propensión a buscar una solución puede describirse como un problema. En la vida diaria, los problemas se resuelven para producir resultados.

13. Dimensión 3: CREATIVIDAD

Monreal (2000) expone que al iniciar un estudio sobre la creatividad, el término más usado es la genialidad. Es por ello se empleó otra palabra como descubrimiento, productividad, originalidad e inventiva y en otros aspectos distinto de la psicología se asimila con la creatividad y fantasía.

14. Dimensión 2: ADAPTABILIDAD

Bayón (2019) menciona que la adaptabilidad presenta un escenario en el que el negocio puede responder a los cambios del entorno ya las nuevas demandas de los clientes; cree que estas entidades bien integradas suelen ser las más difíciles de transformar y que la integración interna y la adaptación externa pueden coexistir.

15. Dimensión 3: ETICA LABORAL

Pacherres (2020) define a la ética como la forma responsable de proceder de un profesional en su ambiente laboral, respetando normas, leyes y valores.

VARIABLE 2: RESOLUCION DE CONFLICTOS

Jiménez y Mercado (2018) se refiere que la resolución de conflictos alude a la alternativa para entrar a superar el conflicto y se constituye en la clave para llegar a buenos resultados evitando situaciones de tensión o propiciando mayores; de esta depende en que desencadene la situación de conflicto.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

9. Dimensión 1: LA ASERTIVIDAD

Shelton & Burton (2004), refiere que la asertividad significa asumir riesgos, por ejemplo ser libre y sincero en expresarse acerca de sus propios sentimientos, aspiraciones y necesidades. Esto compete que cuando se actúa con asertividad no siempre se gana, pero esta la valentía de asumir o exigir algo considerando los sentimientos de los demás.

10. Dimensión 2: LA EMPATIA

Raciti (2015) indica que empatía, se define como la disposición que conlleva a la comprensión de los sentimientos y pensamientos de su prójimo, mediante la escucha activa, atención de los sentimientos y intranquilidad de los demás.

11. Dimensión 3: LA ESCUCHA ACTIVA

De Sisto (2021) La escucha activa es el arte de escuchar en busca de significado. Esto quiere decir; para saber el significado debemos tomar mucha atención a las palabras de la otra persona, esto contribuye a brindar una respuesta adecuada o a interpretar lo que escuchamos, la intención de dicho significado no tiene tanta relevancia si no comprendemos lo que escuchamos activamente.

12. Dimensión 4: LA PERSUASIÓN

Benítez (2019) La persuasión es utilizada para el beneficio ya sea personal u económico de la persona que emite el mensaje persuasivo. Es decir que es habitual pensar que se lleva a cabo de manera consciente y con un fin económico, lo más visto son las ventas de productos o servicios, las estrategias de marketing que emplean y el mensaje que se entrega al público objetivo para adquirir dicho producto. Muchas veces de forma inconsciente se utiliza la persuasión sin lograr el fin monetario. En el proceso de convencimiento es donde resalta la persuasión para eso se utiliza en muchos casos.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Habilidades blandas y resolución de conflictos de los empleados de la institución educativa 7034
Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022**

INSTRUCCIONES:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí (x) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **Establecer la relación entre las HB y la resolución de conflictos de los empleados de la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022.** Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo eruizd@ucvvirtual.edu.pe

TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTALMENTE ACUERDO
TD	D	I	A	TA

N°	ÍTEM	ESCALA				
		TD	D	I	A	TA
1	Escucho con atención a mi compañero de trabajo cuando requiere apoyo.					
2	Me solicitan un consejo para tomar decisiones porque inspiro confianza.					
3	Considero que poseo habilidades sociales para enfrentar los desacuerdos que existe entre compañeros de trabajo.					
4	Me considero una persona extrovertida porque mantengo comunicación fluida con toda la plana docente.					
5	Me considero una persona altamente creativa que trato de evitar desacuerdos entre los compañeros de trabajo.					
6	Poseo habilidades investigativas donde evidencio que el trabajo duro se puede hacer sencillo.					
7	Para entablar dialogo con un compañero de trabajo, previamente debo conocerlo para saber cómo actuar					
8	Me adapto rápidamente cuando se forman equipos de trabajo.					
9	Para motivar la integración entre los compañeros de trabajo, propongo actividades recreativas para conocer su forma de pensar.					
10	Valoro los conocimientos adquiridos de compañeros de trabajo.					
11	Me integro en los equipos de trabajo porque me considero capaz de aceptar a los compañeros cualquiera sea su condición (sexo, edad, religión, raza).					
12	Asumo riesgos en el trabajo hasta el límite de mis posibilidades.					

13	Tengo la capacidad de adaptarme ante cualquier situación que se desarrolle en mi centro de trabajo.						
14	Los docentes se sensibilizan con la organización manteniendo estrecha comunicación con los estudiantes para que continúen su ciclo académico regular.						
15	La institución desarrolla con sus docentes técnicas orientadas a modalidades mixtas de trabajo.						
16	La institución es asequible con los trabajadores cuando realizan una propuesta de trabajo.						
17	La institución reconoce públicamente el desenvolvimiento profesional del personal docente.						
18	La institución designa actividades importantes al personal que tiene la habilidad de integrar a todos los compañeros de trabajo.						
19	La tenacidad de mi trabajo la ejecuto desde el principio a fin del periodo académico.						
20	Me considero una persona proactiva porque en los tiempos libres buscamos capacitarnos entre colegas en una temática específica.						
21	Procuró que los colegas se expresen libremente de forma escrita o verbal.						
22	La institución promueve actividades conjuntas para el fortalecimiento de los valores personales.						
23	Las comunicaciones formales de la institución para los docentes son con un lenguaje sencillo para su comprensión.						
24	Antes de efectuar una reunión entre docentes, la institución siempre solicita la opinión donde el horario pueda congregarse a la mayor cantidad de participantes.						
25	Cuando la organización incorpora empleados, ofrezco ser su apoyo para que comprendan los objetivos de la empresa.						
26	Antes de entablar comunicación con los compañeros de trabajo, primero evalué su comportamiento.						
27	Soy sensible ante emociones positivas o negativas compartidas por los compañeros de trabajo.						
28	Soy paciente con los compañeros de trabajo, cuando requieren que les explique de manera esquemática (flujograma, esquemas y otros).						
29	Cuando un compañero de trabajo es muy analítico, escucho todo el análisis necesario para cumplir con los objetivos organizacionales.						
30	Presto atención con los argumentos de cada uno de los compañeros de trabajo.						
31	Permanentemente evalué las decisiones que ejecuto en beneficio de los objetivos organizacionales.						
32	Para comprender los propósitos organizacionales, se retroalimenta los puntos relevantes del consenso de la reunión.						
33	Se firman mediante actas todos los acuerdos que han sido determinados en reunión de la institución.						
34	Frecuentemente los colegas de trabajo buscan mi apoyo para las actividades desarrolladas en la organización.						
35	Me considero que tiene facilidad de palabras para comunicarse con el resto de colegas.						
36	Tengo el poder de convencimiento para involucrar a los colegas en actividades propias de la institución.						
37	Me siento en la capacidad de motivar a otros para involucrarlos en actividades institucionales.						

¡Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Habilidades blandas y resolución de conflictos de los empleados de la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Ruiz Dolonier Estefani Mileni							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Diaz Torres William Ricardo							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
HABILIDADES BLANDAS	COMUNICACION	Escucha activa	Escucho con atención a mi compañero de trabajo cuando requiere apoyo.	TD = Totalmente Desacuerdo D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Totalmente Acuerdo	✓		
		Confianza	Me solicitan un consejo para tomar decisiones porque inspiro confianza.		✓		
		La resolución de conflictos	Considero que poseo habilidades sociales para enfrentar los desacuerdos que existe entre compañeros de trabajo.		✓		
	RESOLUCION DE PROBLEMAS	Organización	Me considero una persona extrovertida porque mantengo comunicación fluida con toda la plana docente.		✓		
		Creatividad	Me considero una persona altamente creativa que trato de evitar desacuerdos entre los compañeros de trabajo.		✓		
		Investigación	Poseo habilidades investigativas donde evidencio que el trabajo duro se puede hacer sencillo.		✓		
		Gestión de riesgos	Para entablar dialogo con un compañero de trabajo, previamente debo conocerlo para saber cómo actuar.		✓		
		Trabajo en equipo	Me adapto rápidamente cuando se forman equipos de trabajo.		✓		
		Curiosidad	Para motivar la integración entre los compañeros de trabajo, propongo actividades recreativas para conocer su forma de pensar.		✓		
	CREATIVIDAD	Aprendiendo de otros	Valoro los conocimientos adquiridos de compañeros de trabajo		✓		
		Mente abierta	Me integro en los equipos de trabajo porque me considero capaz de aceptar a los compañeros cualquiera sea su condición (sexo, edad, religión, raza).		✓		
		Tomando riesgos calculados	Asumo riesgos en el trabajo hasta el límite de mis posibilidades.		✓		
	ADAPTABILIDAD	Consistencia	Tengo la capacidad de adaptarme ante cualquier situación que se desarrolle en mi centro de trabajo.		✓		
		Organización	Los docentes se sensibilizan con la organización manteniendo estrecha comunicación con los estudiantes para que continúen su ciclo académico regular.		✓		
		Optimismo	La institución desarrolla con sus docentes técnicas orientadas a modalidades mixtas de trabajo.		✓		
	ETICA LABORAL	Flexibilidad	La institución es asequible con los trabajadores cuando realizan una propuesta de trabajo.		✓		
		Reconocimiento	La institución reconoce públicamente el desenvolvimiento profesional del personal docente.		✓		
		Integridad	La institución designa actividades importantes al personal que tiene la habilidad de integrar a todos los compañeros de trabajo.		✓		
Persistencia		La tenacidad de mi trabajo la ejecuto desde el principio a fin del periodo académico.	✓				
RESOLUCION DE CONFLICTOS	LA ASERTIVIDAD	Gestión de tiempo	Me considero una persona proactiva porque en los tiempos libres buscamos capacitarnos entre colegas en una temática específica.	✓			
		Timidez	Procuró que los colegas se expresen libremente de forma escrita o verbal.	✓			
		Honestidad	La institución promueve actividades conjuntas para el fortalecimiento de los valores personales.	✓			
	LA EMPATIA	Sencillez	Las comunicaciones formales de la institución para los docentes son con un lenguaje sencillo para su comprensión	✓			
		Tacto	Antes de efectuar una reunión entre docentes, la institución siempre solicita la opinión donde el horario pueda congregarse a la mayor cantidad de participantes.	✓			
		Sinceridad	Cuando la organización incorpora empleados, ofrezco ser su apoyo para que comprendan los objetivos de la empresa.	✓			
		Comunicación verbal	Antes de entablar comunicación con los compañeros de trabajo, primero evalué su comportamiento.	✓			
		Afectividad	Soy sensible ante emociones positivas o negativas compartidas por los compañeros de trabajo.	✓			
		Comunicación visual	Soy paciente con los compañeros de trabajo, cuando requieren que les explique de manera esquemática (flujograma, esquemas y otros).	✓			
	LA ESCUCHA ACTIVA	Atención	Cuando un compañero de trabajo es muy analítico, escucho todo el análisis necesario para cumplir con los objetivos organizacionales.	✓			
		Concentración	Presto atención con los argumentos de cada uno de los compañeros de trabajo.	✓			
		Valoración	Permanenteemente evalué las decisiones que ejecuto en beneficio de los objetivos organizacionales.	✓			
	LA PERSUASION	Resumen	Para comprender los propósitos organizacionales, se retroalimenta los puntos relevantes del consenso de la reunión.	✓			
		Confirmación	Se firman mediante actas todos los acuerdos que han sido determinados en reunión de la institución.	✓			
		Credibilidad	Frecuentemente los colegas de trabajo buscan mi apoyo para las actividades desarrolladas en la organización.	✓			
		Comunicación efectiva	Me considero que tiene facilidad de palabras para comunicarse con el resto de colegas.	✓			
		Relaciones interpersonales	Tengo el poder de convencimiento para involucrar a los colegas en actividades propias de la institución.	✓			
		Liderazgo personal	Tengo el poder de convencimiento para involucrar a los colegas en actividades propias de la institución.	✓			
Firma del experto:				Juez validador: Mg. Diaz Torres William Ricardo DNI: 18140172 Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones			
Fecha <u>13/04/2023</u> El instrumento tiene suficiencia Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 7: Procesos estadísticos

TABLA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Tabla 1

Validación de expertos

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	García Yovera Abraham José	Suficiencia
2	Doctor	Jiménez Calderón César Eduardo	Suficiencia
3	Magister	Díaz Torres William Ricardo	Suficiencia

TABLAS DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Tabla 2

Medidas para evaluar valores del coeficiente del Alfa de Cronbach

RANGO	EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE
Coeficiente alfa $>,9$	Es excelente
Coeficiente alfa $>,8$	Es bueno
Coeficiente alfa $>,7$	Es aceptable
Coeficiente alfa $>,6$	Es cuestionable
Coeficiente alfa $>,5$	Es probable
Coeficiente alfa $<,5$	Es inaceptable

Nota. Sánchez, J. E. (2019). Cadena de valor e innovación. Durango, México: Universidad Juárez del Estado de Durango.

Tabla 3

Alfa de Cronbach Habilidades Blandas

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	20

Tabla 4

Alfa de Cronbach resolución de conflictos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	17

Tabla 22
Escala de alfa de Cronbach

RANGO	EVALUACION DEL COEFICIENTE
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe relación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández, R., Fernández, C. y Baptista. M. (2014). Metodología de la Investigación (6th ed., p. 305). México: McGraw-Hill

Anexo 4: Análisis descriptivo de las dimensiones de las variables habilidades blandas y resolución de conflictos

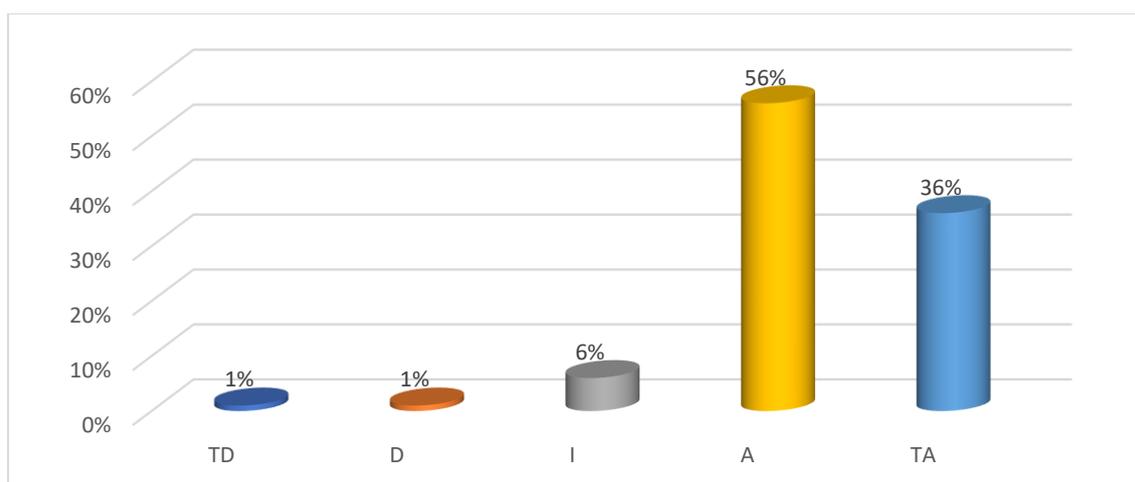
Tabla 8

Nivel de comunicación realizado en la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
TD	1	1%	1%	1%
D	1	1%	1%	2%
I	7	6%	6%	8%
A	67	56%	56%	64%
TA	44	36%	36%	100%
TOTAL	120	100%	100%	

Figura 5

Nivel de comunicación realizado en la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022



Interpretación

El 92% de los encuestados manifestó un total acuerdo (TA) y acuerdo (A) dando a entender que el personal de la institución apoya y aconseja al prójimo cuando lo necesita, mientras que el 6% afirma indiferente (I) indica que el personal maneja la competencia de confiabilidad al poder transmitirle cualquier información delicada y transferible de la institución, y el 2% refiere estar en desacuerdo (D) y totalmente desacuerdo (TD) porque no saben desarrollar las competencias para resolver alguna situación de conflicto entre los compañeros. Cueva & Regalado (2021) indica que en cuanto a la comunicación, afirmaremos que es un intercambio de información entre dos personas a más cuyo propósito tiene enviar o recibir un mensaje. El significado de esta competencia se desarrolla en los seres humanos, haciendo el acto de comunicar algún tema o interés alguno a tratar.

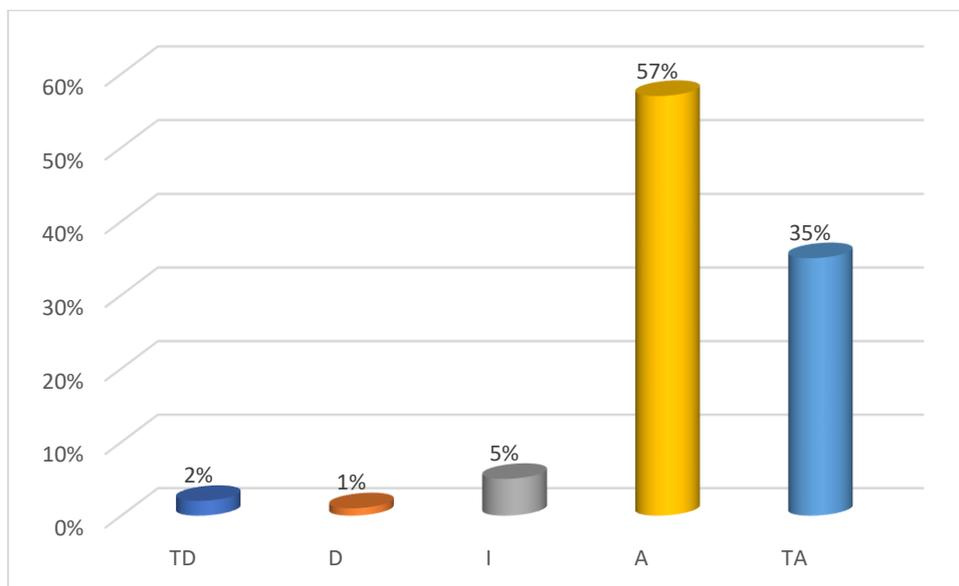
Tabla 9

Nivel de resolución de problemas realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
TD	3	2%	2%	2%
D	1	1%	1%	3%
I	6	5%	5%	8%
A	68	57%	57%	65%
TA	42	35%	35%	100%
TOTAL	120	100%	100%	

Figura 6

Nivel de resolución de problemas realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022



Interpretación

El 92% de los encuestados manifestó un total acuerdo (TA) y acuerdo (A) refiere que el personal de la institución posee un valor creativo para evitar desacuerdos con los compañeros, mientras un 5% esta indiferente (I) consideran que el personal es didáctico y se puede explayar de forma espontánea con todo el equipo de trabajo, el 3% refiere estar en desacuerdo (D) y totalmente desacuerdo (TD) que las habilidades investigativas son útiles para realizar un mejor trabajo. Perales (1993) menciona que la resolución de problemas se utilizaría para referirse al proceso mediante el cual la situación incierta es clarificada e implica, en mayor o menor medida, la aplicación de conocimientos y procedimientos por parte del solucionador.

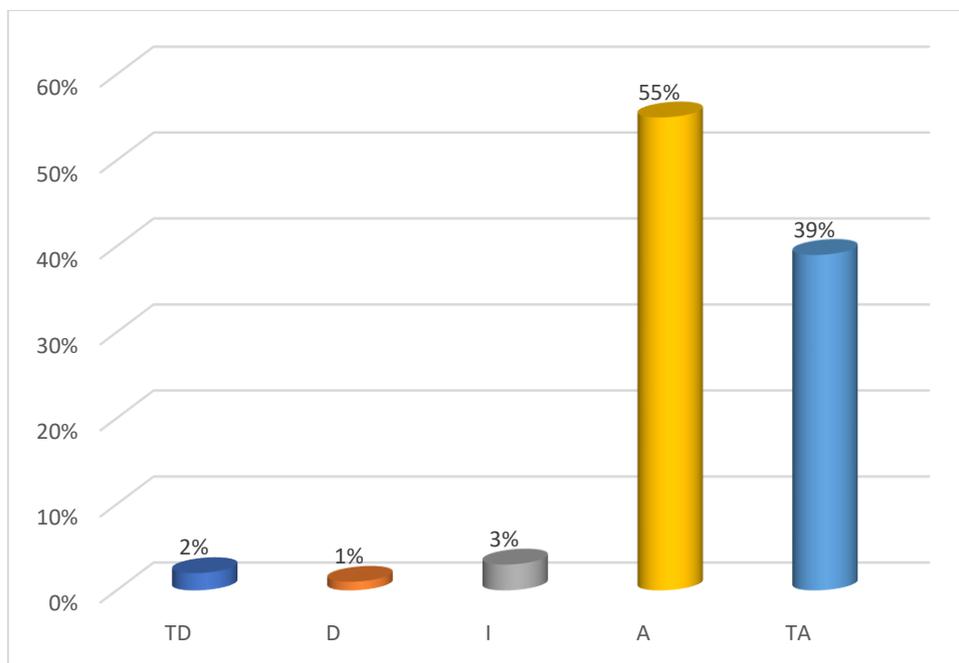
Tabla 10

Nivel de creatividad realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
TD	3	2%	2%	2%
D	1	1%	1%	3%
I	3	3%	3%	6%
A	66	55%	55%	61%
TA	47	39%	39%	100%
TOTAL	120	100%	100%	

Figura 7

Nivel de creatividad realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022



Interpretación

El 94% refiere estar en total acuerdo (TA) y acuerdo (A), en que los empleadores de la institución valoran las aportaciones de ideas que brindan los compañeros, mientras que el 3% indica indiferente (I) que asumen riesgos en el trabajo hasta el límite de sus posibilidades y el 3% indica un total desacuerdo (TD) y desacuerdo (D) que para para motivar la integración entre los compañeros de trabajo se debe proponer actividades recreativas para conocer su forma de pensar. Serrano (2004) conceptualizo que la creatividad ha existido desde siempre y que es una habilidad del ser humano y, por lo tanto es vinculada a su propia naturaleza. se describe por una actividad novedosa.

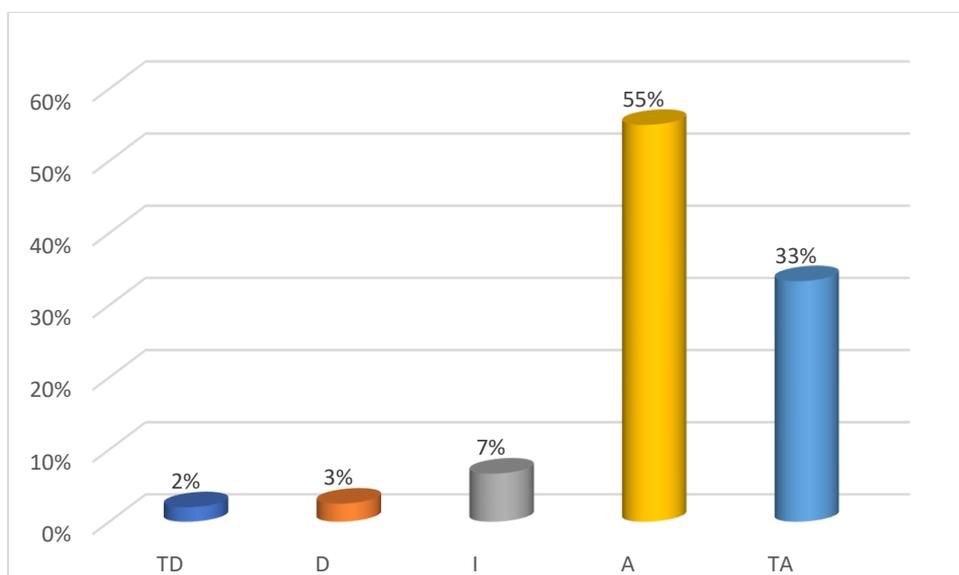
Tabla 11

Nivel de adaptabilidad realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
TD	3	2%	2%	2%
D	3	3%	3%	5%
I	8	7%	7%	12%
A	66	55%	55%	67%
TA	40	33%	33%	100%
TOTAL	120	100%	100%	

Figura 8

Nivel de adaptabilidad realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022



Interpretación

El 88% refiere estar en total acuerdo (TA) y acuerdo (A), en que los empleadores de la institución se adaptan ante situaciones adversas surgidas en el camino y esto contribuye a desarrollar una mejor enseñanza al alumnado, mientras que el 7% indica indiferente (I) indicando que se le permite el aporte de ideas ante alguna propuesta y el 5% indica un total desacuerdo (TD) y desacuerdo (D) a que la institución emplee con sus docentes técnicas orientadas a modalidades mixtas de trabajo. Bayón (2019), menciona que la adaptabilidad presenta un escenario en donde la empresa responde a los cambios del entorno y a las nuevas exigencias de los clientes; considera que dichas entidades bien integradas son, en su mayoría, las más tediosas de transformar y que la integración interna y la adaptación externa pueden reñir entre sí.

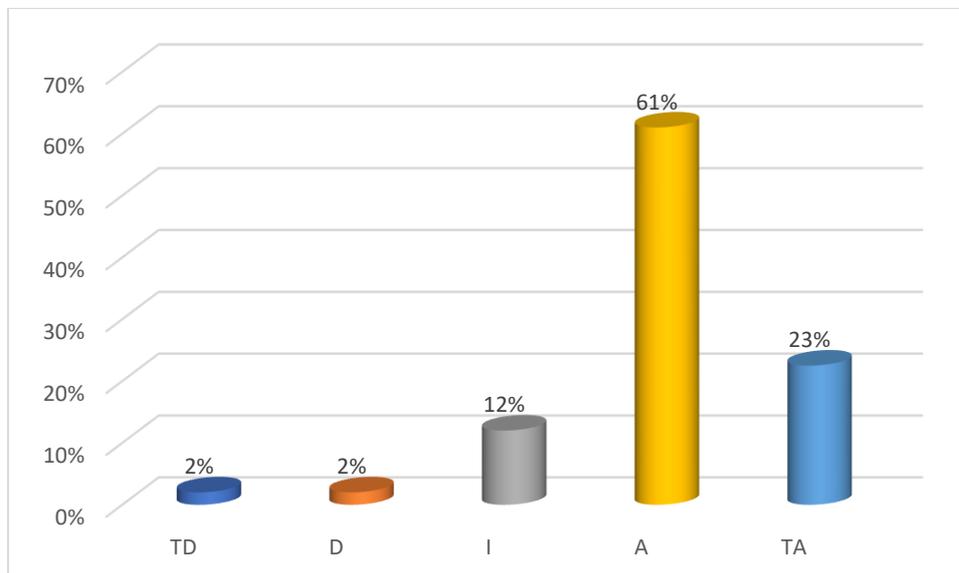
Tabla 12

Nivel de ética laboral realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
TD	3	2%	2%	2%
D	3	2%	2%	4%
I	14	12%	12%	16%
A	73	61%	61%	77%
TA	27	23%	23%	100%
TOTAL	120	100%	100%	

Figura 9

Nivel de ética laboral realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022



Interpretación

El 84% refiere estar en total acuerdo (TA) y acuerdo (A), en que los empleadores de la institución busca desenvolverse de forma óptima hacia el alumnado tomando capacitaciones diaria de enseñanza, mientras que el 12% indica indiferente (I) porque considera que la institución designa actividades importantes solo al personal que posee la habilidad de integrar a los compañeros y el 4% indica un total desacuerdo (TD) y desacuerdo (D) así mismo que solo se hace entrega de un reconocimiento público al personal que cumpla las expectativas de la institución. Pacherres (2020) define a la ética como la forma responsable de proceder de un profesional en su ambiente laboral, respetando normas, leyes y valores.

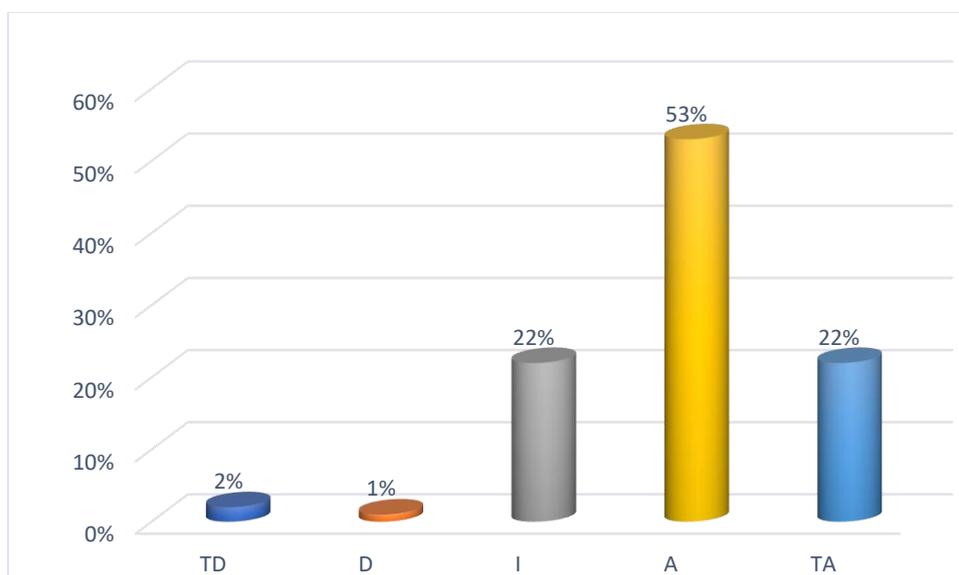
Tabla 13

Nivel de la asertividad realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
TD	2	2%	2%	2%
D	1	1%	1%	3%
I	26	22%	22%	25%
A	64	53%	53%	78%
TA	27	22%	22%	100%
TOTAL	120	100%	100%	

Figura 10

Nivel de la asertividad realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022



Interpretación

El 75% de los encuestados manifestó un total acuerdo (TA) y acuerdo (A) refiriendo que los colaboradores poseen la libertad de expresión al momento de opinar sobre un tema, mientras que el 22% afirma indiferente (I) indica que la IE toma en cuenta los horarios que emplean los docentes para poder asistir a las reuniones y el 3% refiere estar en desacuerdo (D) y totalmente desacuerdo (TD) que la IE no cumple con los estándares de normas de convivencia en sus empleados. Shelton & Burton (2004), refiere que la asertividad significa asumir riesgos, por ejemplo, ser libre y sincero en expresarse acerca de sus propios sentimientos, aspiraciones y necesidades. Esto compete que cuando se actúa con asertividad no siempre se gana, pero esta la valentía de asumir o exigir algo considerando los sentimientos de los demás.

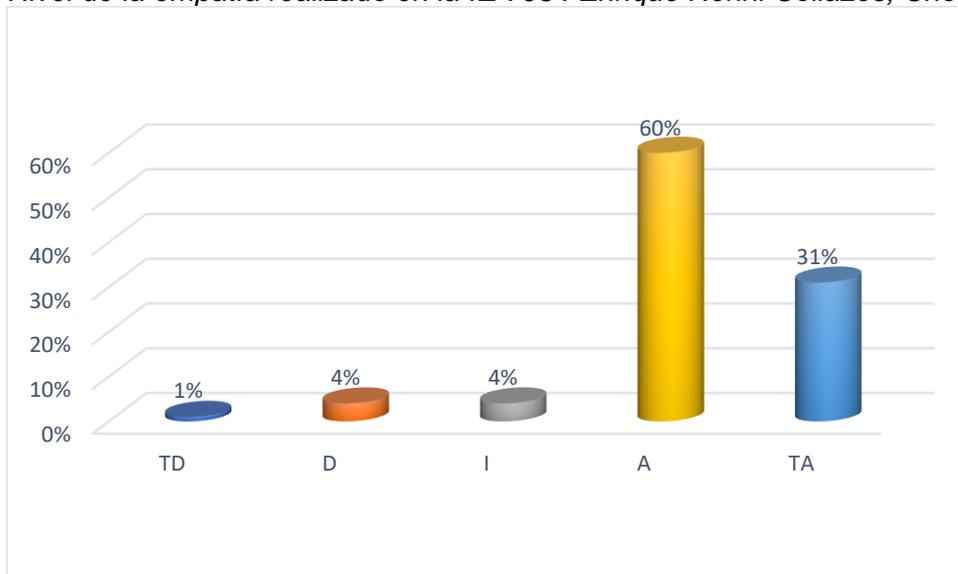
Tabla 14

Nivel de la empatía realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
TD	2	1%	1%	1%
D	6	4%	4%	5%
I	6	4%	4%	9%
A	90	60%	60%	69%
TA	46	31%	31%	100%
TOTAL	150	100%	100%	

Figura 11

Nivel de la empatía realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022

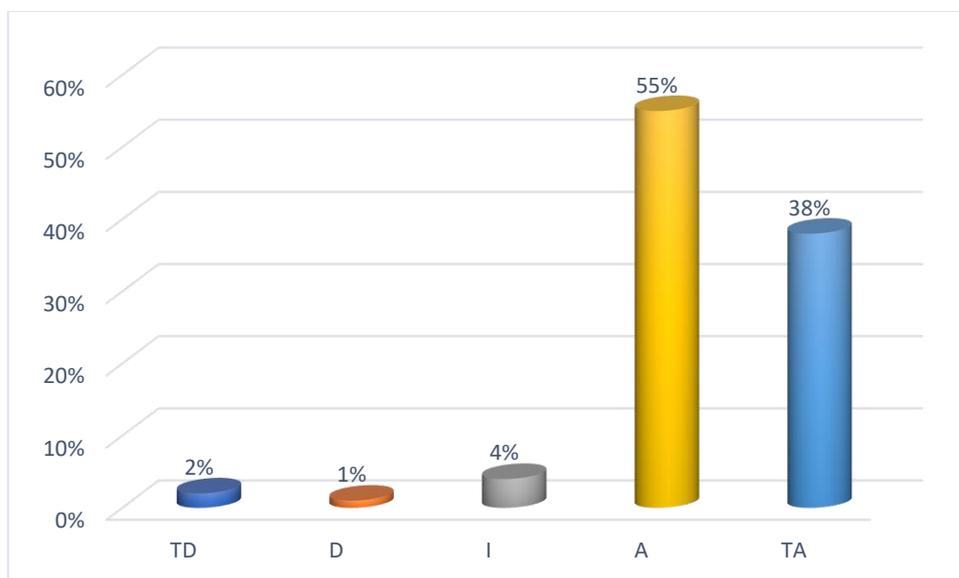


Interpretación

El 91% de los encuestados manifestó un total acuerdo (TA) y acuerdo (A) refieren que tienen la capacidad de ayudar al prójimo en situaciones nuevas, como adaptación de su primer día laboral, mientras que el 4% afirma indiferente (I) indica que se sensibiliza ante situaciones adversas surgidas en el momento y el 5% refiere estar en desacuerdo (D) y totalmente desacuerdo (TD) que algunos compañeros no poseen el valor de la empatía y otros se alimentan de los conocimientos modernos. Raciti (2015) indica que empatía, se define como la disposición que conlleva a la comprensión de los sentimientos y pensamientos de su prójimo, mediante la escucha activa, atención de los sentimientos y intranquilidad de los demás.

Tabla 15*Nivel de la escucha activa realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022*

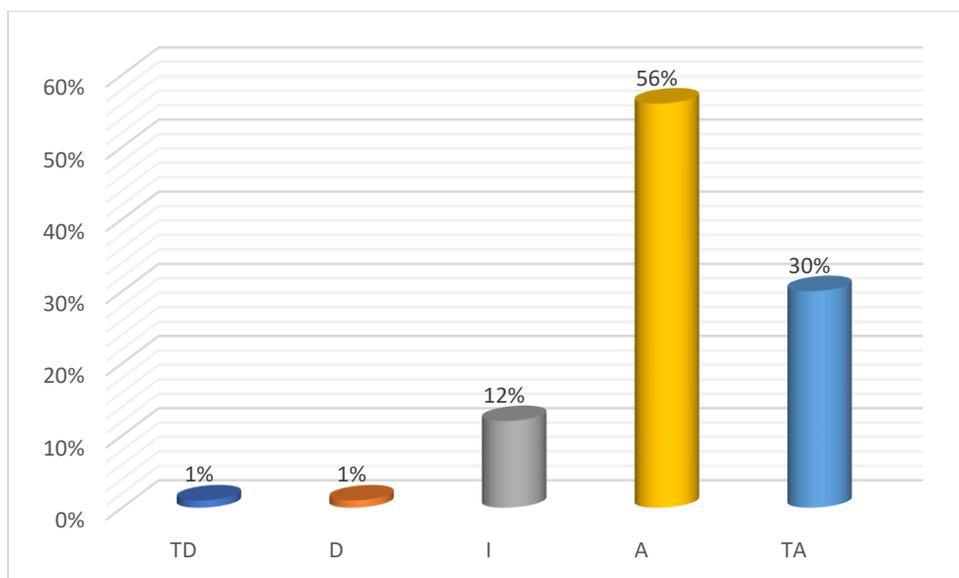
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
TD	2	2%	2%	2%
D	1	1%	1%	3%
I	5	4%	4%	7%
A	66	55%	55%	62%
TA	46	38%	38%	100%
TOTAL	120	100%	100%	

Figura 12*Nivel de la escucha activa realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022***Interpretación**

El 93% de los encuestados manifestó un total acuerdo (TA) y acuerdo (A) refieren que la IE emplea formalidad al momento de realizar cualquier reunión dejando como evidencia el acta de firmas y acuerdos, mientras que el 4% afirma indiferente (I) indica que evalúan las decisiones que ejecutan para el cumplimiento de los objetivos y el 3% refiere estar en desacuerdo (D) y totalmente desacuerdo (TD) que la institución realice constantemente un proceso de retroalimentación para darle importancia al tema tratado. De Sisto (2021) La escucha activa es el arte de escuchar en busca de significado. Esto quiere decir; para saber el significado debemos tomar mucha atención a las palabras de la otra persona, esto contribuye a brindar una respuesta adecuada o a interpretar lo que escuchamos, la intención de dicho significado no tiene tanta relevancia si no comprendemos lo que escuchamos activamente.

Tabla 16*Nivel de la persuasión realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
TD	1	1%	1%	1%
D	1	1%	1%	2%
I	14	12%	12%	14%
A	68	56%	56%	70%
TA	36	30%	30%	100%
TOTAL	120	100%	100%	

Figura 13*Nivel de la persuasión realizado en la IE 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos, 2022***Interpretación**

El 86% de los encuestados manifestó un total acuerdo (TA) y acuerdo (A) refieren que poseen las habilidades de motivar a los colegas e integrarlos en las actividades de la IE, mientras que el 12% afirma indiferente (I) indica que posee el poder de líder en donde guía a los colaboradores y el 2% refiere estar en desacuerdo (D) y totalmente desacuerdo (TD) indican que no emplean las competencias necesarias para la integración. Benítez (2019) La persuasión es utilizada para el beneficio ya sea personal u económico de la persona que emite el mensaje persuasivo. Es decir que es habitual pensar que se lleva a cabo de manera consciente y con un fin económico, lo más visto son las ventas de productos o servicios, las estrategias de marketing que emplean y el mensaje que se entrega al público objetivo para adquirir dicho producto. Muchas veces de forma inconsciente se utiliza la persuasión sin lograr el fin monetario. En el proceso de convencimiento es donde resalta la persuasión para eso se utiliza en muchos casos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y resolución de conflictos de los empleados de la institución educativa 7034 Enrique Nerini Collazos, Chorrillos 2022", cuyo autor es RUIZ DOLORIER ESTEFANI MILENI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA DNI: 16631152 ORCID: 0000-0001-9402-5601	Firmado electrónicamente por: MFOXPL el 24-06- 2023 22:26:11

Código documento Trilce: TRI - 0548716