



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Habilidades blandas y desempeño docente en una institución
educativa pública de secundaria en Tarma, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTOR:

Yurivilca Ricalde, Cecil Paul (ORCID: 0000-0003-1113-6467)

ASESOR:

Dr. Moran Ramos, Luis Daniel (ORCID: 0000-0002-8244-5390)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos los niveles.

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicó la presente investigación a mi esposa Nicole, a mi hija Darlyn, y a mis padres por ser el motivo para seguir adelante y lograr mis objetivos.

Agradecimiento

Al todo poderoso por brindarme salud y la fuerza necesaria para lograr mis objetivos.

A la casa de estudios Cesar vallejo por acogerme y permitirme culminar mis estudios de posgrado.

A la institución educativa de Tarma por permitirme realizar la investigación.

Finalmente, al Doc. Luis Daniel Moran por su apoyo incondicional.

Índice de contenido

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización de variables	21
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIONES	34
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	48

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Tabulación cruzada de HB y DD.	26
Tabla 2 Tabulación cruzada de la comunicación asertiva y el DD	27
Tabla 3 Tabulación cruzada de la resolución de conflictos y el DD.	28
Tabla 4 Tabulación cruzada de desarrollo de terceros y el DD	29
Tabla 5 Relación entre las HB y el DD	30
Tabla 6 Relación entre Comunicación asertiva y DD.	31
Tabla 7 Relación entre Resolución de conflictos y el DD.	32
Tabla 8 Relación entre desarrollo de terceros y el DD.	33

Índice de figuras

Figura 1 HB con DD	Pág. 26
Figura 2 Comunicación asertiva vs desempeño de los docentes	27
Figura 3 Resolución de conflictos con DD	28
Figura 4 Desarrollo de terceros vs desempeño de los docentes	29

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de las habilidades blandas con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa pública en Tarma, 2022. Para lograr este objetivo se empleó la metodología científica de nivel correlacional, diseño no experimental transversal; donde la muestra se conformó con 57 docentes entre varones y mujeres, a quienes se le aplicó el cuestionario; estos instrumentos se sometieron a la validez de expertos, donde tuvieron una fiabilidad excelente con valores alfa de 0.805 y 0.855. Los resultados evidenciaron que del 100% de los docentes que participaron en la investigación, el 91.23% manifestó un nivel logrado de las habilidades blandas y tuvieron un nivel alto en el desempeño de los docentes; del mismo modo, el resultado de la correlación de Rho mostró la asociación de las habilidades blandas y el desempeño de los profesores con un valor igual a 0.347 a un 99% de confianza y un nivel de significancia igual a 0.008. En conclusión, se evidenció la asociación positiva de las habilidades blandas con el desempeño de los maestros, por lo que sí se llega a desarrollar las habilidades blandas de forma adecuada contribuirá en el mejor desempeño de los profesores y viceversa.

Palabras clave: Habilidades blandas, comunicación asertiva, resolución de conflictos, desarrollo de los demás, desempeño de los docentes.

Abstract

The purpose of the study was to determine the relationship of soft skills with the performance of teachers in a Secondary Educational Institution in Tarma, 2022. To achieve this objective, the scientific methodology of correlational level, non-experimental cross-sectional design was used; where the sample was made up of 57 teachers between men and women, to whom the questionnaire was applied; these instruments were subjected to expert validity, where they had excellent reliability with alpha values of 0.805 and 0.855. The results showed that of 100% of the teachers who participated in the research, 91. 23% manifested an achieved level of soft skills and had a high level of teacher performance; Similarly, the result of the Rho correlation showed the association of soft skills and teachers' performance with a value equal to 0.347 at 99% confidence and a level of significance equal to 0.008. In conclusion, the positive association of soft skills with teacher's performance was evidenced, so if soft skills are adequately developed, it will contribute to better teacher performance and vice versa.

Keywords: Soft skills, assertive communication, conflict resolution, development of others, teaching performance.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones e instituciones valoran más las habilidades blandas por encima de los conocimientos; debido a que, si una persona tiene desarrollado estas habilidades, puede trabajar en equipo, ser más empático con sus compañeros, se comunica de manera asertiva, contribuye en el desarrollo de los demás, etc. Es así que, estas habilidades tuvieron mayor demanda en época de pandemia ocasionada por la COVID-19, donde las empresas e instituciones buscaban personas que puedan adaptarse al cambio, tener inteligencia emocional, ser responsables y ser resilientes (Montoya, 2021). Estas habilidades, permiten adaptarse a un lugar de trabajo donde incluye la actitud, resiliencia, motivación y actitudes. Asimismo, son la forma en que interactúa un ser humano con su entorno social. Un buen ambiente de trabajo a menudo significa una mayor motivación y espíritu laboral (Goleman, 1995).

Las habilidades blandas se vieron resaltadas en las instituciones para contratar docentes, esto debido al problema sanitario ocasionado por la COVID-19 donde las actividades se digitalizaron de forma exponencial; por ello, el estudio realizado por Hays, menciona que el 73% de las instituciones y organizaciones se enfocan en estas habilidades; asimismo, identificó que las habilidades blandas son importantes porque mejoran el desempeño de la persona; donde el 36% de los participantes manifestaron que la comunicación asertiva es una habilidad que las instituciones dan mayor valoración; de igual forma, otras habilidades que son importantes son; la iniciativa, la colaboración y la capacidad de resolver problemas. Finalmente, este estudio reveló que las habilidades blandas aumentan los ingresos hasta un 16% de los colaboradores tanto en instituciones privadas como en las públicas (Hernández, 2021).

La COVID - 19 a nivel mundial, puso a varios maestros en una situación muy estresante, no solo en lo laboral sino también en lo familiar, demostrando así que tan importante son las habilidades blandas para el éxito personal y laboral (Ponce, 2020). Las habilidades blandas son indispensables, ya que permite enfrentar situaciones, analizarlas, planificarlas y realizar actividades con la finalidad de lograr los objetivos. Dada esta situación mundial, que afectó a muchas personas, algunas habilidades blandas, de acuerdo a sus características, fueron las más

consideradas o buscadas por ciertas instituciones u organizaciones para reclutar personal (Aguirre, 2021). Una investigación realizada por la Universidad de Harvard en el 2018 muestra que el 85% del desempeño de un profesional se debe al desarrollo de las habilidades blandas (Andina, 2021).

El desempeño docente es fundamental dentro de las aulas; en los últimos años ha tenido mayor atención en aquellos que buscan contar con una educación de calidad, debido a que tiene una asociación con la adquisición de conocimientos de los estudiantes (Martínez & García, 2017). El desempeño de los docentes como parte del elemento racional y humano es esencial. Es indispensable que, el desarrollo profesional y personal de los maestros, contribuya a satisfacer aquellas necesidades que son indispensables para la sociedad y el alumnado en general; es por ello, que un docente que cuente con ciertas habilidades desarrolladas podrá afrontar situaciones de forma oportuna y asertiva (Escribano, 2018).

Hoy en día, en el marco de una era globalizada, la práctica de los profesores de la educación secundaria es importante para el afrontamiento y transformación de eventos en beneficios de los demás; con el propósito de desarrollar capacidades intelectuales, sociales, éticos, morales y otros (Rodríguez et al., 2021). Es así que, el 2018, aproximadamente el 99% de los profesores tuvieron un resultado positivo en cuanto a la evaluación del desempeño, donde el 66% tuvo un destacado desempeño, el 29% fue satisfactorio, el 5% evidenció tener un desempeño deficiente y solo el 0.4% fue muy deficiente (RPP, 2018). Sin embargo, el desempeño de los docentes se vio afectado por la crisis sanitaria producida por la COVID-19, tal como se evidenció en el estudio realizado por la Contraloría General de la República, donde se muestra que, en 17 regiones, cerca del 32% de los estudiantes de los colegios estatales no tuvieron un aprendizaje satisfactorio debido al inadecuado desempeño del docente, la falta de herramientas digitales, entre otros (MINEDU, 2021).

Junín, no fue ajena a dicha situación; por lo que, muchos adolescentes y jóvenes que cursaron el nivel secundario, se vieron afectados por las situaciones de la virtualidad y muchos de ellos no contaban con los medios electrónicos o la conectividad era pésima para que puedan acceder a sus clases. Si bien es cierto, el Ministerio de Educación tiene como propósito mejorar la calidad en la educación; pero, dentro de los indicadores de esta meta no existe ningún ítem que haga

mención al desempeño de los docentes, haciendo que los maestros puedan usar sus recursos para capacitarse sobre todo en métodos e-learning, todo para cumplir con el propósito del MINEDU. De igual forma, es el caso de la Institución Educativa de Tarma; dado que, muchos maestros no tenían mucho conocimiento del manejo de las plataformas digitales y les resultó estresante cambiar de las aulas físicas a las aulas virtuales, evidenciando la carencia de una adecuada resolución de conflictos, lo cual afectó el desempeño docente en las aulas virtuales, en su mayoría por falta del desarrollo de las habilidades blandas como resolución de conflictos, liderazgo, comunicación efectiva, la empatía, entre otros. Por ello, resulta indispensable verificar la correlación entre las habilidades blandas y el desempeño de los docentes en la mencionada institución de nivel secundario.

Por lo mencionado anteriormente, la investigación tiene como formulación de problema general ¿De qué manera se relacionan las habilidades blandas con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa pública de secundaria en Tarma, 2022? , y como problemas concretos: 1) ¿De qué forma se relaciona la comunicación asertiva con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa Pública de secundaria en Tarma, 2022?, ¿Cómo se relaciona la resolución de conflictos con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa Pública de secundaria en Tarma, 2022? y ¿De qué manera se relaciona el desarrollo de los demás con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa Pública de secundaria en Tarma, 2022?

Es importante hacer la precisión, que el estudio se justifica de manera teórica, porque realiza un análisis minucioso de las habilidades blandas en sus dimensiones de comunicación asertiva, resolución de conflicto y desarrollo de los demás; con el propósito de incrementar conocimiento y hacer un aporte a las ciencias sobre todo las sociales; en cuanto a las habilidades blandas se tuvo en consideración a diversos autores y teóricos como Goleman (1998), Castanyer (2010), Bach y Forés (2010), Reis (2007) entre otros; asimismo, para el desempeño docente se consideró a los siguientes autores y teóricos Montenegro (2007), Guzmán (2016), Prieto (2007), Harry y Wong (2015), Uruñuela (2018) entre otros.

En cuanto a la justificación práctica, el estudio proporciona un panorama acerca de la predominancia de las habilidades blandas en los profesores en dimensiones como la comunicación, resolución de problemas y el desarrollo de los

demás; de igual forma, los resultados contribuyeron en la toma de decisiones por parte del director encargado de la Institución Educativa en beneficio de los estudiantes y docentes.

Se justifica de manera metodológica, ya que se propuso responder las interrogantes del estudio de investigación que se plantean; además, se justifica porque sigue un conjunto de procedimiento secuenciales y ordenados al construir el instrumento adecuado para recopilar la información, el cuál fue válido y confiable.

Asimismo, el estudio se propone como objetivo general determinar la relación de las habilidades blandas con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa Pública de secundaria en Tarma, 2022 y como objetivos concretos son: 1) Verificar la relación de la comunicación asertiva con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa Pública de secundaria en Tarma, 2022, 2) Identificar la relación de la resolución de conflictos con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa Pública de secundaria en Tarma, 2022 y 3) Establecer la relación del desarrollo de los demás con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa Pública de secundaria en Tarma, 2022.

Finalmente, la investigación tiene como hipótesis general: Las habilidades blandas tienen relación con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa en Tarma, 2022 y como hipótesis concretas 1) La comunicación asertiva guarda relación con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa Pública de secundaria en Tarma, 2022, 2) La resolución de conflictos se relaciona con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa Pública de secundaria en Tarma, 2022 y 3) El desarrollo de los demás tiene relación con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa Pública de secundaria en Tarma, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente se tiene a, Suleman et al. (2021) que en su investigación emplearon la metodología científica de alcance correlacional, no experimental; la muestra fue 117 docentes de educación secundaria; asimismo, se realizaron procesos descriptivos, cuantitativos; los instrumentos empleados fueron confiables y válidos. Los resultados indicaron un afecto positivo de relación directa entre las variables que se estudiaron con un valor de $r = 0.898$ y un p valor menor a 0.01. De igual forma, se identificó que existe un resultado predictor bueno de las habilidades blandas y la comunicación asertiva. El estudio concluyó en que se logró determinar la asociación de las variables estudiadas del desempeño de los docentes y las habilidades blandas. Este estudio contribuyó a que los directores de las instituciones puedan interesarse en el desarrollo de las habilidades blandas ya que esto influye en el desempeño del docente.

También, Chala y Bouranta (2021), cuyo trabajo fue presentado a la revista Knowledge E, Europa. Los procesos metodológicos empleados fueron descriptivos cuantitativos y correlacionales; asimismo, los instrumentos empleados fueron válidos y confiables, con un Cronbach Alpha igual a 0.809. Los hallazgos evidenciaron la existencia de una correlación alta de la dimensión de comunicación con el desempeño con un $r = 0.735$; la resolución de problemas y el desempeño tuvieron una relación $r = 0.775$; en cuanto al trabajo en equipo y el desempeño, el resultado fue $r = 0.746$; la adaptabilidad y su relación con el desempeño fue de $r = 0.740$; finalmente, en cuanto a la relación de las HB y D tuvo un valor de r de Pearson igual a 0.754, lo que mostró una relación significativa; es decir si hay un desarrollo de habilidades blandas por parte de los colaboradores mejor será su desempeño en sus labores. La investigación concluyó en que se logró identificar la relación y dar fe que las habilidades blandas mejoran el desempeño de los colaboradores.

Reyham y Adem (2021) en su investigación plantearon identificar las habilidades blandas de la plana docente, para ello emplearon la metodología descriptiva de enfoque cuantitativo, la población fue representada por los docentes de nivel secundario de una institución del país de Turquía. Los resultados en cuanto a las habilidades sociales mostraron que los encuestados tuvieron opiniones

positivas sobre las habilidades blandas (HB); asimismo, la relación fue de $r=0.78$; además, la correlación de las HB y la comunicación fue de $r=0.689$ y la relación de HB y desarrollo de los demás el resultado fue de $r =0.756$; de igual forma se evidenció que no existe relación entre las HB y el género; este último, evidencia que las personas de ambos sexos pueden desarrollar las habilidades blandas. Concluyó en que los docentes tuvieron apreciaciones satisfactorias en cuanto a la importancia de las HB para mejorar el desempeño.

Lavilles y Robles (2017) realizaron una investigación donde se empleó la metodología descriptiva correlacional. El estudio empleó un cuestionario el cuál fue adaptado, la muestra fue 116 docentes. Los hallazgos fueron que el total de los participantes el 85% tuvieron un nivel alto, en comunicación, trabajo en equipo, desarrollo de los demás, resolución de conflictos y ética. En cuanto a la relación de desempeño y comunicación asertiva el resultado fue de $r = 0.578$ lo que indica que es una relación significativa directa, en cuanto al desempeño y resolución de conflictos fue de $r=0.645$; asimismo, para la relación de desempeño y ética fue de $r= -0.542$, lo que manifiesta una relación inversa significativa; finalmente, la relación de las HB y el desempeño tuvo una relación significativa con un $r=0.754$. Concluyó en que el nivel de las HB de los maestros en todas las dimensiones fue alto; además, se logró identificar las relaciones entre las habilidades con el desempeño, así como en todas las dimensiones fueron significativas.

Espinoza y Gallegos (2020) en este estudio buscaron conocer las HB en el ambiente de trabajo, el instrumento fue el cuestionario, la muestra fue de 217 participantes entre mujeres y varones. Los resultados fueron que el 64.5% de los participantes mencionaron sí conocer las habilidades blandas y solo el 35.5% desconocía. En cuanto a la relación entre la comunicación y la aplicación en el lugar de trabajo tuvieron un valor de chi cuadro = 231.7 evidenciando así una relación significativa; de igual forma en cuanto a la resolución de conflictos y la perspectiva del alumno el resultado fue = 231.8 lo que indica la existencia de relación; los resultados de la empatía fueron de 150.4, manifestando la relación baja entre la empatía y la apreciación del estudiante en cuanto al docente. El estudio concluyó en que se pudo identificar las HB de los docentes y la correlación de sus dimensiones.

En el ámbito nacional, se tuvo en consideración al estudio de Rodríguez (2021) en su tesis, usó la metodología científica, descriptiva correlacional, estuvo compuesta por 79 docentes, los instrumentos empleados tuvieron la validez y confiabilidad de alfa igual a 0.896 evidenciando una alta confiabilidad. Los resultados mostraron la existencia de una relación significativa directa entre las HB y el DD; en cuanto a la comunicación la relación es de $Rho = 0.477$ lo que significa la existencia de relación, para la dimensión de desarrollo de los demás el resultado fue $Rho = 0.544$ que quiere decir una relación significativa directa. El trabajo concluyó en que existe la relación significativa con tendencia positiva entre las HB y DD, así como la relación de las dimensiones de las HB con el DD.

También se consideró a Barco (2021) en su trabajo de investigación sobre las HB en los docentes, donde obtuvo como resultado que el nivel de las HB en los docentes fue alto, en las dimensiones de empatía, resolución de conflictos, comunicación asertiva, liderazgo y desarrollo de los demás. En cuanto al nivel del desempeño docente, el 77.5% fue alto. Asimismo, se identificó que la correlación del desempeño docente (DD) con las HB fue de $Rho = 0.741$, indicando así la relación significativa; por otra parte, la relación de la autoestima y el DD fue de $Rho = 0.580$ evidenciando la relación significativa directa; la empatía y DD se relacionan de manera significativa positiva ya que el resultado fue de $Rho = 0.700$; en cuanto a la comunicación y DD fue de $Rho = 1.000$ evidenciando una relación perfecta. La investigación concluyó en que, existe una asociación de las HB con DD, así como la correlación entre las dimensiones de las HB con el DD.

Vega (2021) realizó una investigación donde se planteó establecer la relación de estas dos variables, para ello empleó la metodología descriptiva correlacional, fueron 19 docentes quienes participaron del estudio, los instrumentos fueron el cuestionario, los cuales fueron válidos y confiables. Los resultados evidenciaron que hubo una relación significativa de $r = 0.728$ entre las HB y el DD, lo que indica el buen desarrollo de las HB en los docentes, mejorará su desempeño. El estudio concluyó en que, se logró verificar la correlación entre las variables mencionadas, lo que servirá como contribución en la toma de decisión del responsable de la institución para continuar mejorando en la educación de los estudiantes.

Huanaco (2019) en su trabajo usó la metodología descriptiva asociativa, 48 docentes de; inicial, primaria y secundaria fueron parte de la muestra, el instrumento empleado tuvo una confiabilidad de alfa = 0.892, lo que representa una muy alta confiabilidad. Los hallazgos mostraron que, el 71% tuvieron un nivel alto en cuanto a las HB, el 15%, medio y solo un 14% tuvo un nivel bajo. En cuanto a la relación entre las HB y los cuatro dominios, el resultado fue de un $Rho=0.843$, lo que quiere decir que, existe una relación alta positiva. El trabajo concluyó en que se logró verificar la asociación entre las HB y DD que se sometieron al estudio.

Echevarría (2020) en su trabajo el resultado fue que el 50% de los que participaron en el trabajo investigativo, presentaron un nivel medio de HB, en cuanto al nivel del DD se identificó que el 50% tuvieron un nivel medio; de igual forma, la relación de HB con DD fue de $Rho=0.777$ mostrando así, la relación significativa positiva; asimismo, la relación entre la dimensión funcional y DD se obtuvo un $Rho=0.806$ demostrando así la asociación positiva significativa entre estas; para la dimensión esencial con el DD el resultado fue $Rho=0.466$ mostrando una relación no tan significativa. El estudio concluyó en que los niveles de los docentes en cuanto HB y DD en el 50% de los participantes fue alto.

Finalmente, en el ámbito local se consideró a Chaca y Contreras (2022) en su investigación emplearon la metodología científica de alcance correlacional descriptivo, la muestra se conformó con 45 colaboradores. El estudio logró evidenciar la asociación entre la adaptabilidad y el DL fue de $r=0.607$ lo que significa una relación significativa, en cuanto a la comunicación y el DL, el resultado fue una relación positiva significativa con un $r=0.768$, para la dimensión de resolución de conflicto y la relación con el DL se obtuvo un valor de $r=0.320$, lo que manifestó la relación no muy significativa; finalmente, la relación entre las HB y el DL tuvo un valor de $r=0.761$ indicando que las variables estudiadas están asociadas positivamente y significativamente. Concluyó en que la relación determinada entre las HB y el DL, es muy significativa por lo que, si se llega a desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores mejorará su desempeño laboral.

Respecto a habilidades blandas, son habilidades sociales importantes para que una persona pueda alcanzar el éxito a largo o a corto plazo. Este conjunto de habilidades está referido a las capacidades no cognitivas que ayudan a la relación social, creatividad, solucionar problemas y poder gestionar las emociones. Estas

habilidades están principalmente dirigidas a generar experiencia, ya que se presenta en el entorno cotidiano y representa la manera en que los individuos se relaciona con su alrededor (Goleman, 1998). Estas habilidades tienen mucha relación con el valor y la actitud que pueda tener una persona cuando surge algún evento imprevisto. Por todo lo mencionado, se les conoce como habilidades sociales, debido a que contribuye a la interacción con el entorno y con todo lo que le rodea. Por ende, todo lo que tenga relación con la socialización se encuentra dentro de estas (Robles, 2012).

Las habilidades blandas permiten al profesional afrontar mejores situaciones estresantes y resolver problemas con mayor destreza. Los gerentes de recursos humanos ahora consideran no solo las competencias profesionales sino también las habilidades de comportamiento, que llamamos habilidades sociales. Mientras que las habilidades duras se pueden medir con una prueba, las habilidades blandas son difíciles de medir. La competencia social, la comunicación, la sinceridad en las relaciones de amistad, son solo algunas de ellas (Thieme, 2007).

Para el éxito profesional y personal, las habilidades blandas suelen ser demasiado importantes. Aquellos individuos que cuenten con estas habilidades son más felices, se comportan de manera adecuada en la sociedad y cuentan con una buena salud. Asimismo, aquellos que tiene las capacidades cognitivas altas y con habilidades sociales, logran sus objetivos académicos, personales o laborales (Goleman, 1998). Las habilidades blandas, a diferencia de las habilidades duras, no se pueden medir con precisión y, por lo tanto, son difíciles de documentar. Sin embargo, son muy importantes tanto a la hora de buscar trabajo como en el ámbito laboral. Las habilidades blandas están relacionadas con quién es la persona y no con lo que puede hacer. Una de las razones por las que se aprecian las habilidades blandas es que facilitan la comunicación entre las personas, construyen relaciones y las hacen visibles. De esta forma, facilitan la creación de oportunidades de desarrollo tanto personal como profesional. En este sentido, describen cualidades personales que indican una alta inteligencia emocional (Ortega, 2017).

En este contexto, entonces se hace énfasis en el desarrollo de la persona desde la niñez, enfocándose en la adaptación académica y la capacidad cognitiva ya que el desarrollo de ambos hará ciudadanos de bien. Estas habilidades el siglo

XXI están propuesta como una alternativa a la adquisición de conocimientos de memoria o al desarrollo individual de habilidades cognitivas que en muchas de las escuelas se viene dando desde hace muchos años. Es por ello, que esta alternativa educativa en estos últimos años ha tenido mayor relevancia debido a que la mayoría de las empresas o instituciones contratan personas que cuenten con estas habilidades y ya no se da mucha importancia a la adquisición de conocimientos, ya que consideran que estos se pueden adquirir con el día a día mediante la práctica (Mujica, 2015).

Una de las dimensiones de las HB es la comunicación, que cubre todas las habilidades, como la verbal y no verbal, habilidades de negociación, habilidades de persuasión, habilidades de presentación, hablar en público, narración de historias, uso del lenguaje corporal, lectura, escritura y comprensión. La comunicación asertiva es la capacidad de expresar respetuosamente opiniones o comentarios sin ofender a nadie y evitando la posibilidad de conflicto. También es uno de los elementos definitorios de la vida empresarial. Porque por mucha educación que la persona tenga, al final del día “la comunicación lo es todo”. El primer vínculo que se establece con clientes, jefes y empleados es la comunicación. Tener altas habilidades de comunicación también se reflejará positivamente en su desempeño. Así, el concepto, que inicialmente es abstracto, se vuelve concreto con los logros (Castanyer, 2010).

La comunicación asertiva es una forma de comunicar honestamente algo a alguien sin lastimarlo o herirlo. Este tipo de comunicación se puede trabajar para mejorar gradualmente. Es una de las habilidades que más necesitan las empresas a la hora de buscar candidatos para cubrir un puesto de trabajo. Ser capaz de transmitir sus propias ideas de una manera que otros puedan entender, es el comienzo de la comunicación. Para esto, debe ser consciente de sus habilidades, que van desde usar bien su lenguaje corporal hasta la comunicación visual, desde hablar frente a las personas hasta las habilidades de escritura, o desde las habilidades de presentación hasta la conversación. Esta comunicación juntamente con la inteligencia emocional es muy valiosas en una persona (Goleman, 1998).

En esta comunicación no existe la necesidad de que se pueda incurrir a la agresividad para manifestar alguna opinión o idea; sin embargo, esto no significa que el individuo se convierta en una persona sumisa o pasiva el cual le dificulte

expresarse. Por ello, esta comunicación constantemente busca equilibrar los pensamientos y los deseos de manera respetuosa y honesta, sin herir o menoscabar a la otra persona por sus expresiones o comentarios (Goleman, 1998). Habilidades como la comunicación, escuchar y hablar en público también son cada vez más importantes. Saber cómo comunicarse de manera efectiva es una parte importante de la construcción de relaciones profesionales, ya sea con sus compañeros de equipo, supervisores, líderes en la organización o clientes. La experiencia con múltiples culturas puede ayudar a mejorar las habilidades de comunicación. Y el conocimiento de las sensibilidades culturales, le permitirá operar cómodamente en muchos entornos e incluso en otros países y lugares. Las pasantías internacionales y la experiencia laboral pueden ayudar a fomentar una mentalidad abierta y global buscada por las empresas globales en todas partes (Bach & Forés, 2010).

Otra dimensión es la resolución de conflictos, que está definido como la manera de modificar una situación cuando no se tiene un método en específico de solución a un problema o conflicto. La resolución de problemas es un comportamiento dirigido a un objetivo. Incluye subobjetivos que hacen posible implementar métodos que conlleven a solucionar problemas inmediatos. Las características principales de la resolución de problemas son: orientación a objetivos, descomposición de subobjetivos y la implementación de métodos (Goleman, 1998).

El pensamiento analítico es un concepto que está lejos del enfoque. Observador, creativo, innovador, solucionador de problemas, investigador, y no darse por vencido. Resolver problemas es muy importante para los empleadores. Porque los empleados que pueden analizar la situación correctamente y tomar decisiones informadas siempre están al frente de los demás. La capacidad de mantenerse al día con los cambios, combinada con la capacidad de mantener a la empresa al día, se convierte en habilidades blandas. El pensamiento analítico es uno de los elementos importantes de las habilidades interpersonales. La capacidad de comprender cuál es el objetivo final del problema y qué reglas se pueden aplicar representa la clave para resolver el problema. A veces, el problema requiere pensar de manera abstracta o encontrar una solución creativa (MINEDU, 2014).

La capacidad de pensar de manera lógica y crítica para resolver problemas comerciales o cotidianos reales, es esencial en nuestro mundo complejo que está en constante cambio. Las empresas e instituciones deben ser capaces de mejorar continuamente sus productos y servicios para ser competitivas. Para hacer esto, necesitan trabajadores que puedan hacer las preguntas correctas para llegar a la raíz de un problema. Deberá aprender a pensar del porque no es la única forma de mantenerse útil y relevante a lo largo de una carrera de 30 a 40 años si además se puede cambiar y adaptarse (Maza & García, 2015).

Finalmente, para Goleman (1998) el desarrollo de los demás o de terceros, es determinar las necesidades de las personas en un entorno determinado, para posteriormente poder potenciarlas como parte del desarrollo de su talento. Los individuos que cuentan con esta habilidad, les resulta fácil poder identificar los logros y las fortalezas de otras personas y a partir de ello proporcionan un feedback potenciando su talento. Es importante resaltar que los que dirigen o los medios como docentes, supervisores o coordinadores, tengan desarrollado esta habilidad.

Asimismo, para que una organización o institución sea sostenible, es indispensable que el gerente o directores sean personas que se preocupe por la mejora y desarrollo de todo el personal que tiene a cargo. Por lo tanto, un gerente o director líder, debe ser empático y saber identificar las necesidades de los demás con la finalidad de motivar y potenciar su talento. De igual forma, es importante que haya confianza; sino cualquier demanda de parte de los colaboradores se verán muy desatendidas. A través de la retroalimentación coherente y de forma positiva se logrará que mejore el desempeño de los involucrados (Goleman, 1998).

Podemos mencionar algunas habilidades de desarrollo individual:

Creatividad: La creatividad no es solo algo valioso para los directores de arte y redactores. Las empresas de todos los sectores necesitan personas que puedan generar ideas, innovar y abordar los problemas con soluciones creativas. Ninguna empresa puede crecer sin nuevas ideas, empujando los límites y formas únicas de pensar, todo lo cual proviene de las personas más creativas de la organización, es por ello que es considerado una habilidad individual importante para muchas instituciones y organizaciones (Office of Disability Employment Policy [ODEP], 2017).

Persuasión: La persuasión es una habilidad humana difícil y delicadamente perfeccionada directamente relacionada con un liderazgo eficaz. Las empresas valoran a las personas que saben cómo involucrar a los demás y que pueden argumentar de manera convincente la importancia de las ideas sólidas (ODEP, 2017).

Colaboración: No hay un “yo” en el “Equipo” es un cliché bien conocido, pero en el trabajo realmente suena bien. Un equipo que trabaja en conjunto es mucho más fuerte de lo que puede ser cualquier individuo solo; pero esto no puede suceder sin la cooperación de primera clase de cada individuo. Los egos en competencia, la falta de delegación y la mala comunicación pueden obstaculizar la colaboración del equipo, por lo que es esencial tener las habilidades de colaboración de las personas (ODEP, 2017).

Adaptabilidad: Es posible que desee al menos trabajar en otra cosa mientras se está en la oficina. Ante el cambio, ya sea tan pequeño como un cambio de fecha límite o tan drástico como un cambio organizacional; son los empleados positivos, de mente abierta y flexibles los que las empresas quieren contratar y mantener (ODEP, 2017).

Inteligencia emocional: Es tener la capacidad de responder, percibir y evaluar las emociones de uno mismo y de los demás. Las cuatro habilidades sociales principales mencionadas anteriormente también forman uno de los requisitos que las organizaciones e instituciones tienen en cuenta al momento de optar por un nuevo colaborador, mientras que la inteligencia emocional es nueva en la alineación y reemplaza a la gestión del tiempo como la quinta habilidad social más buscada. Esta habilidad en particular es altamente subjetiva y depende de la personalidad del individuo: son altamente adaptables a las señales sociales sutiles, tienen habilidades interpersonales sólidas y genuinas, y son muy conscientes de sí mismos. Su disposición hacia la empatía y la compasión los hace confiables, identificables y fáciles de trabajar (ODEP, 2017).

Pensamiento crítico: La codificación ayuda a las personas a comprender las relaciones de causa y efecto y a tomar decisiones estratégicas basadas en este conocimiento. Al programar, los estudiantes deben considerar todos los bloques o comandos que podrían caber en el código (ODEP, 2017).

Habilidades en la educación. En las sociedades de la información de hoy, la capacidad de investigar y crear conocimiento sea convertido en la habilidad más efectiva para los estudiantes. En consecuencia, la gestión del conocimiento, la estructuración del conocimiento y la resolución de problemas de la vida real se ha convertido en habilidades indispensables para los estudiantes de hoy. Es decir, el individuo selecciona información confiable y útil a través de una evaluación crítica y un análisis preciso de acuerdo con sus necesidades, la capacidad puede ser más importante que acceder a la información sin pensamiento crítico. Por lo tanto, la informática y el uso de las tecnologías de la comunicación facilita la capacidad de procesar y utilizar la información (DeJaedhere, 2017).

En la actual sociedad está completamente rodeada por la tecnología. Por ello, continuamente el perfil se va adaptando. Los gerentes y directivos poner mayor importancia a las habilidades blandas al momento de evaluar a los candidatos para ocupar un puesto dentro de una institución u organización. Y es a partir de ello, que los postulantes a un cargo se centran en desarrollar estas habilidades; sin embargo, en las instituciones educativas de todos los niveles no le están dando el interese en desarrollar estas habilidades en los educandos. Y es por eso, que la mayoría de los jóvenes que salen de los centros educativos no tienen desarrollado esta habilidad lo que les dificultad insertarse en el mercado laboral (Bondía, 2016).

Habilidades de aprendizaje del siglo XXI, hoy tienen una función vital en la educación para no romper con la competencia internacional, especialmente para estudiantes. El aprendizaje básico que debe adquirirse es la resolución de problemas, el aprendizaje activo, la comunicación y la cooperación, son habilidades de aprendizaje. Las habilidades de aprendizaje mencionadas son importantes en términos de adquirir habilidades del siglo XXI. La influencia del docente sobre los alumnos, los padres y la sociedad es un hecho innegable en la integración de las habilidades del siglo XXI, en el sistema educativo y en la obtención de las habilidades para los estudiantes tiene un papel clave (Trilling & Fadel, 2009).

Las habilidades en los docentes. Los docentes pueden restaurar sus habilidades pedagógicas cuando se sienten que su vida laboral está en riesgo, ya que normalmente actúan solo en el marco de las reglas escolares, quien enseña a inspeccionar y medir su competencia en los maestros no quiere estar involucrado en este proceso. Sin embargo, no se puede negar que es una necesidad; por ello,

se crearon los criterios teniendo en cuenta las diferencias y características distintivas, y el pensamiento de desarrollo profesional. Los docentes que los asimilan y los implementan en su vida profesional se convierten en buenos docentes. Estas competencias son la formación de la conciencia ciudadana de los individuos, desarrollar características de liderazgo (Trilling & Fadel, 2009).

El desempeño de los docentes es; el esfuerzo, empeño, energía máxima, conocimiento, competencia y satisfacción laboral que muestra una persona o grupo para alcanzar la meta en el trabajo. También se puede definir como el grado en que una tarea específica logra los objetivos esperados de acuerdo con estándares predeterminados. El significado de la palabra es lograr o cumplir cualquier trabajo o tarea. El desempeño se realiza para medir qué tan bien el grupo o el individuo, puede alcanzar las metas deseadas dentro del tiempo especificado. Es la medida de la expectativa de que se espera una cierta cantidad de trabajo de los empleados dentro de un cierto período de tiempo y el resultado obtenido de ellos. Como resultado de esta medición se llega al desempeño del individuo o grupo. Si se cumplen las tareas dadas y se alcanza el objetivo, el alto rendimiento se interpreta como un bajo rendimiento si no se alcanza el objetivo (Reis, 2007).

Es la capacidad de un docente para hacer frente a una actividad dentro de las aulas de clase, la oportunidad que se le da para hacer el trabajo, el deseo y el esfuerzo que se espera del docente son directamente proporcionales al desempeño. Si falta una de estas condiciones, no es posible esperar un buen desempeño del docente. La medición del desempeño tiene un lugar muy importante en términos de procesos de gestión de personal. El éxito general de las empresas depende de cómo gestionan. Las instituciones u organizaciones exitosas y sólidas tienen colaboradores docentes exitosos y felices (Montenegro, 2007).

Mencionamos algunas dimensiones del desempeño docente.

El dominio del disciplinar. Es el dominio que tiene el docente de una materia o disciplina en específico. Es fundamental que el maestro domine la materia que va a enseñar. Este dominio comprende conectar ideas, determinar las diferencias de contenido, identificar aquellos conceptos fundamentales de un tema, así como diseñar e implementar los programas y planes académicos. Si bien es cierto que el dominio disciplinar es importante; sin embargo, no es del todo suficiente para lograr el éxito del maestro dentro de sus labores académicas, porque se ha

evidenciado muchos aspectos y casos en la que el maestro cuenta con un nivel de dominio alto de la materia, pero no cuenta con la habilidad de incrementar o desarrollar capacidades en los estudiantes (Guzman, 2016).

El docente puede dominar de forma extraordinaria el tema; sin embargo, esto no lo faculta para que lo pueda enseñar, ya que podría incurrir en una ceguera de disciplina, que se refiere al exceso disciplinario y dejando de lado a la forma didáctica y creativa de enseñarlo (Guzman, 2016).

Responsabilidad y motivación. Las creencias de autoeficacia de los profesores son sus expectativas sobre su capacidad para ser capaz de mejorar o no en el rendimiento de los alumnos de manera responsable. La creencia en la autoeficacia se usa en el campo de la educación para explicar las diferencias individuales en el desempeño de los docentes y hace contribuciones significativas para comprender y mejorar el comportamiento docente (Prieto, 2007). De acuerdo con la teoría cognitiva social, las decisiones que toman los docentes con respecto a las prácticas en el aula están directamente afectadas por su sentido de competencia. En otras palabras, se puede decir que la autoeficacia docente es un predictor de su desempeño (Bandura, 2007).

Gestión en el aula. Es el conglomerado de actividades y técnicas que guardan relación con la regulación, control y cambio del ambiente de aprendizaje y comportamientos de los estudiantes por parte del docente, con el fin de lograr que la enseñanza y el aprendizaje se produzcan de acuerdo con los objetivos en el aula (Harry & Wong, 2015). Es la gestión beneficiosa de los recursos humanos y del tiempo al armonizar las reglas del aula y hacer que los estudiantes adopten estas reglas como una rama del orden de aprendizaje para que se pueda crear el ambiente necesario. Las decisiones de gestión del aula dependen de una buena enseñanza que asegure la calidad y la continuidad en la educación (Peace Corp, 2014).

El docente debe mostrar cómo comportarse en el aula y concienciar sobre la gestión del aula y la creación del entorno. En el ambiente del salón de clases, hacer preguntas abiertas que permitan pensar, esperar respuestas con paciencia y no interrumpir, debe ser imparcial, los estudiantes deben preocuparse por sus ideas y pensamientos, y actuar de manera planificada y sin prisas. El docente siempre debe apoyar con preguntas la materia que está estudiando, y debe impartir las

lecciones con preguntas y respuestas, dando a los alumnos el derecho de contestar con frecuencia (Uruñuela, 2018).

La gestión del aula es una de las tareas más importantes del docente, porque gracias a la gestión del aula aumenta el tiempo destinado al aprendizaje, por lo tanto, disminuye el tiempo perdido, se desarrolla el orden y las expectativas coherentes en el aula, sin embargo, para la gestión del aula es necesario conocer la clase primero (Pantoja, 2016). En las investigaciones, los docentes que se interesan por los estudiantes, establecen un buen diálogo, comparten sus problemas y son el tipo de docente buscado y admirado. Ser tolerante, comprender y valorar a los estudiantes son conductas docentes preferidas por los estos (Marzano et al.,2005).

De acuerdo con Marzano (2003) tener un número suficiente de estudiantes en el salón de clases le da al maestro la oportunidad de usar tiempo adicional, contentarse con menos recursos, dedicar más tiempo a los estudiantes, monitorear de cerca los desarrollos, enseñar de manera efectiva y facilitar el aprendizaje efectivo. En estas clases aumenta la atención y el deseo del alumno, disminuyen las conductas indeseables y aumenta la participación en las actividades del aula. Además, se encontró que el hacinamiento en el aula era importante en términos de la moral, la actitud de los maestros.

Evaluación del desempeño docente. Está definido como la evaluación de acatamiento de las responsabilidades de los profesores; así como, determinar cuáles fueron los logros que el centro educativo se propuso en un momento dado; asimismo, evaluar el desempeño, es poner en juicio a alguien con respecto a algo. Esta evaluación consta de característica que son: secuencial, sistemática, ordenada, estructurada; además, muestra el diseño cuya finalidad es recopilar datos concretos y de forma precisa a lo largo de todo el proceso de educación (MINEDU, 2016).

De acuerdo con Jaime et al. (2008) manifiestan que evaluar el desempeño de los maestros es utilizado con distintas finalidades dentro de la institución e influye al momento de tomar decisiones como son los estímulos, despidos o ascensos; porque se puede usar como una base de determinación a aquellas personas que merecen algún premio o recompensa; asimismo, sirve como estrategia para poder identificar aquellos docentes que merecen un aumento en su

salario. El ámbito empresarial no se deslinda de estos criterios y en el entorno de la educación cuenta con su propia característica y se enfoca netamente en aspectos ocupacionales. Entonces se dice que el desempeño docente, es importante, debido que en la práctica existen elementos que son propios a la educación como los estándares y las competencias.

Por ello, la evaluación no tiene que provocar en los docentes, ningún sentimiento de rechazo o miedo. Asimismo, su propósito no debe ser castigar, controlar, excluir o vigilar; por el contrario, este debe contribuir a que los docentes puedan desarrollar más aun sus capacidades. La evaluación si es empleada para castigar, excluir o controlar no es aceptable; ya que deforma la formación, la profesionalización y el desempeño de los maestros (Cerdea, 2011). Por ende, es indispensable que se cuente con un sistema de evaluación racional y justo, el cual ayude en la valoración de manera objetiva e imparcial del desempeño de los docentes. Para esta evaluación es indispensable que se cuente con la participación integra de todos los involucrados en la educación, de manera que este diseñado desde un punto de vista dialógico y que incentive a la autonomía, desarrollo profesional y sobre todo de la colaboración de la comunidad educativa y los docentes (Jaime et al., 2008)

Finalmente podemos mencionar en el marco conceptual.

Comunicación asertiva: La comunicación asertiva es una forma de comunicar honestamente algo a alguien sin lastimarlo o herirlo (Goleman, 1998).

Habilidades blandas: Es un conglomerado específico de habilidades sociales, que son indispensables para alcanzar el éxito, la felicidad, los logros y el carácter (Goleman, 1998).

Desarrollo de los terceros: Es determinar las necesidades de las personas en un entorno determinado, para posteriormente poder potenciarlas como parte del desarrollo de su talento (Goleman, 1998).

Desempeño del docente: Es la capacidad del profesor para hacer frente a una actividad dentro de las aulas de clase, la oportunidad que se le da para hacer el trabajo, el deseo y el esfuerzo que se espera del docente son directamente proporcionales al desempeño (Montenegro, 2007).

Dominio de la disciplina: Es el dominio que tiene el docente de una materia o disciplina en específico, este dominio comprende conectar ideas, determinar las

diferencias de contenido, identificar aquellos conceptos fundamentales de un tema, así como diseñar e implementar los programas y planes académicos (Guzman, 2016).

Gestión del aula: Es el conglomerado de actividades y técnicas que guardan relación con la regulación, control y cambio del ambiente de aprendizaje y comportamientos de los estudiantes por parte del docente, con el fin de lograr que la enseñanza y el aprendizaje se produzcan de acuerdo con los objetivos en el aula (Harry & Wong, 2015)

Responsabilidad y motivación: Es la autoeficacia de los profesores sobre su capacidad para influir en el rendimiento de los estudiantes de manera responsable e incentivándolos a que generen conocimientos nuevos a lo largo de su etapa académica (Prieto, 2007) .

Resolución de conflictos: Es la manera de modificar una situación cuando no se tiene un método en específico de solución a un problema o conflicto. La resolución de problemas es un comportamiento dirigido a un objetivo (Goleman, 1998).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para esta investigación el tipo que se empleó fue aplicada, ya que el trabajo busca dar solución un determinado planteamiento, con un enfoque de búsqueda y por consiguiente la consolidación del conocimiento para posteriormente determinar si la afirmación planteada es la correcta (Hernández y Mendoza, 2019). Además, esta investigación buscó solucionar un problema en un determinado contexto, puesto que estuvo orientada a la aplicación de manera inmediata y no solo se enfoca en el desarrollo de las teorías (Camacho et al., 2015).

Esta investigación se empleó el tipo aplicada, porque el problema establecido es conocido por el investigador, para lo cual dio solución al problema planteado inicialmente con los conocimientos adquiridos de acuerdo a la información teórica recopilada sobre las variables que se estudiaran en una institución educativa de Tarma.

Un estudio de nivel correlacional determinó si las dos variables en estudio tienen alguna relación o no. Lo que significa que si una de las variables aumenta o disminuye la otra variable también tiende a aumentar o disminuir (Hernández et al., 2014). Con esta investigación se buscó identificar la correlación de las variables implicadas en el estudio en una institución educativa de Tarma.

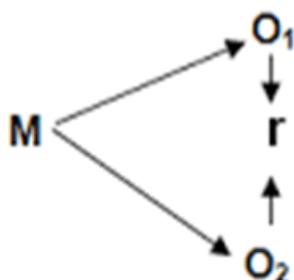
Un enfoque cuantitativo usa datos recopilados con la finalidad de probar hipótesis en base a medidas numéricas para seguidamente realizar un procesamiento estadístico con el propósito de determinar comportamientos y validar teorías (Hernández y Mendoza, 2019). Esta investigación fue de enfoque cuantitativo porque estuvo compuesta por técnicas y metodologías basados en números, los cuales fueron obtenidos a partir de las variables que posteriormente se realizó un análisis de estas.

Según Camacho et al. (2015) el método hipotético deductivo consiste en una técnica de procedimientos metodológicos, que permite plantear algunos enunciados como hipótesis y verificarlos a través de la deducción. La evaluación de la hipótesis inicial sobre la base de esta confrontación es bastante complicada y multinivel, porque solo un largo proceso de prueba de hipótesis puede conducir a una aceptación o refutación fundamentada. La investigación usó la metodología

especifica hipotético–deductivo; debido a que probó las hipótesis planteadas sobre las variables de las habilidades blandas y sus dimensiones; asimismo, el desempeño de los maestros de una Institución Educativa Pública de secundaria de Tarma.

A juicio de Hernández et al. (2014), manifestó que el diseño no experimental consiste en la no manipulación de ninguna de las variables; debido a que, este diseño solo se enfoca en contemplar aquellos fenómenos dentro de su ambiente natural para posteriormente se realice un análisis. El diseño transversal es la investigación donde se recolectan los datos en un tiempo dado y en un solo momento, cuya finalidad es describir las incidencias de interrelación de las variables en un momento predeterminado. (Hernández & Mendoza, 2019).

El diseño no experimental correlacional evaluó la correlación entre las variables de esta investigación. Para este estudio se usó el diseño no experimental correlacional; ya que, obtuvo los datos sin ninguna manipulación a las variables a estudiar. Esta investigación tuvo un alcance transversal ya que la recopilación de los datos en los instrumentos solo se realizó en un tiempo dado.



Donde: O_1 , es la apreciación de la variable independiente, O_2 , es la apreciación de la variable dependiente, r es la asociación que hay entre las variables y M es la muestra.

3.2. Variables y operacionalización de variables

Para Espinoza (2018) las variables son todo aquello que puede sufrir alguna modificación o pueda variar y que a su vez puede encontrarse relacionado al cambio; en otras palabras, que tiene la particularidad de ser inestable. Por lo mencionado, este trabajo se consideró a dos variables que en las siguientes líneas se menciona las definiciones.

Variable independiente: habilidades blandas.

Precisión conceptual de habilidades blandas: Son habilidades sociales importantes para que una persona pueda alcanzar el éxito o a corto plazo alcanzar algún objetivo. Este conjunto de habilidades está referido a las capacidades no cognitivas que ayudan a la relación social, ser creativos, solucionar problemas y poder gestionar las emociones. Estas habilidades cognitivas están principalmente dirigidas a generar experiencia ya que se presenta en el entorno cotidiano y representa la manera en que los individuos se relaciona con su ambiente el que los rodea (Goleman, 1998).

Definición operacional de habilidades blandas: Es el conglomerado de muchas habilidades sociales indispensables para alcanzar objetivos tanto personales como profesionales, esta variable está compuesto por las dimensiones: la comunicación asertiva, la resolución de conflictos y el desarrollo de los demás. Para medir esta variable, se empleó el cuestionario, el cual estuvo compuesto por ítems de escala ordinal. Los niveles son: Inicio, proceso y logrado.

Variable Dependiente: Desempeño de los docentes.

Precisión conceptual de desempeño docente: Es la capacidad de un docente para hacer frente a una actividad dentro de las aulas de clase, la oportunidad que se le da para hacer el trabajo, el deseo y el esfuerzo que se espera del docente son directamente proporcionales al desempeño. Si falta una de estas condiciones, no es posible esperar un buen desempeño del docente (Montenegro, 2007).

Definición operacional de desempeño docente: Es el esfuerzo, empeño, energía máxima, conocimiento, competencia y satisfacción laboral que muestra el docente o grupo de docentes para alcanzar la meta en el trabajo académico. Esta dimensión estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: dominio disciplinar, motivación, responsabilidad, gestión del aula. Para lograr medir esta variable se aplicó el cuestionario que estuvo compuesto por preguntas en una escala ordinal. Los niveles considerados son alto, medio y bajo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Arias (2016) define a la población como un conglomerado total, finito o infinito, de elementos, sujetos, hechos o fenómenos de estudio, que comparten

características en común y sobre los cuales se desarrolla el estudio. En tal sentido, para el desarrollo de la presente investigación, la población se conformó por los 57 docentes de una institución educativa de la provincia de Tarma.

Como afirman Hernandez et al. (2014), la muestra es el subconjunto de la población, seleccionada por una serie de juicios incluyentes y excluyentes los cuales son determinados por el tesista. Este subgrupo es seleccionado para aplicar el instrumento y recolectar los datos solicitados para la comprobación de la hipótesis. Para esta investigación la muestra fue censal y estuvo conformada por la población.

Asimismo, Arias (2016) define al muestreo como la técnica o método de selección empleado para determinar la representatividad de la población total. El estudio empleó el muestreo no probabilístico censal, con el propósito de recolectar la muestra representativa, tal como lo menciona Tafur e Izaguirre (2015) al mencionar que la muestra censal es cuando se considera a la población en su totalidad para el estudio.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Con la finalidad de compilar los datos pertinentes para la investigación que sirve para probar las hipótesis, se tuvo en cuenta técnicas e instrumentos cuya aplicación es de forma práctica. Por ello, la encuesta es la técnica empleada para la recopilación de datos mediante la aplicación del cuestionario. Esta técnica se define por estar conformada de un conjunto de preguntas organizadas para la obtener los datos necesarios que aporten al estudio (Hernández et al., 2014). En este trabajo se empleó la técnica del cuestionario, ya que permitió obtener todos los datos requeridos para conocer la realidad de la población a estudiar.

Asimismo, el instrumento aplicado fue el cuestionario. Mejor conocido por ser el documento que contiene en su interior un conjunto de preguntas, ordenados de manera sistemática y redactados con coherencia, cuya finalidad es la obtención de la información solicitada por la investigación (Hernández et al., 2014). Aplicar este instrumento facilitó la recopilación de datos; para este estudio también se tuvo en consideración la situación actual, ya que muchos de los docentes vienen realizando trabajos remotos; por ello, se aplicó el instrumento elaborado en el formulario de Google, debido a que esta herramienta tecnológica facilita la recopilación de manera online.

En cuanto a la validez de los instrumentos estos fueron validados por expertos, donde concluyó acerca de las particularidades guardando relación la claridad, pertinencia y relevancia; el cual se valoró los indicadores que miden cada dimensión de las variables del estudio. (Ver Anexo 3)

3.5. Procedimientos

Para acreditar si las hipótesis son posibles contestaciones a los problemas que se plantearon en el estudio, es indispensable contar con la información adecuada; por ello, empleando el instrumento, cuestionario, a los maestros de una institución pública de secundaria de Tarma, puesto que se ha realizado una secuencia de procesos y actividades con el propósito de contar con la información necesaria. Las cuales se mencionan en las siguientes líneas.

Como punto de partida se solicitó al director de una institución educativa de Tarma el permiso correspondiente para el uso del nombre de la institución, así como la accesibilidad a las instalaciones para poder recolectar los datos necesarios de los docentes, ya sean nombrados o contratados, que están trabajando en el presente año escolar.

Luego, una vez que se cuente con todos los permisos correspondientes, se llegó a un trato con el responsable de la Institución Pública de secundaria de la provincia de Tarma para que brinde las facilidades para poder exponer de que se trata y cuál es la finalidad de la investigación; por otra parte, se les solicitó a todos los docentes de nivel secundario la firma del consentimiento informado para que así se puedan considerar como unidad de análisis del estudio.

Por último, con todos los docentes que formaron parte del estudio, se llegó a un acuerdo para establecer la fecha de recopilación de información; para ello, el cuestionario elaborado en un formulario de Google se les reenvió mediante el aplicativo de WhatsApp, donde previamente se creó un grupo con todos los participantes, el cual permitió la difusión de este cuestionario, con la finalidad de que todos los participantes puedan tener acceso a este.

3.6. Método de análisis de datos

Realizar un análisis estadístico es llevar a cabo dos etapas: la primera es realizar un análisis de forma descriptiva donde una vez obtenida la información necesaria se hace un proceso estadístico teniendo en cuenta la ética y trato apropiado de los datos, los cuales son indispensables para que los resultados de

las figuras y tablas sean transparentes; asimismo, es conveniente apoyarse en la herramienta digital de las hojas de cálculo de Excel, ya que permitió la organización de los indicadores y dimensiones; de igual forma, permitió la generación de la data; la información cargada al programa fue medida de forma cuantitativa a través de la escala de Likert. Una vez con la data cargada en el programa, se procedió a cargar al programa SPSS en la versión 23, para posteriormente analizar de manera descriptiva, donde se convirtió los puntajes en niveles, teniendo en cuenta los baremos, para que finalmente se pueda obtener las tablas y gráficos estadísticos.

La segunda es realizar un análisis inferencial. Para esta investigación se empleó el software SPSS, para realizar análisis descriptivo y finalmente el análisis inferencial (Hernández et al.,2014).

3.7. Aspectos éticos

El estudio se sustentó considerando la validez y confiabilidad de los resultados calculados; asimismo, respetó la propiedad intelectual de los teóricos y autores que se citen en el trabajo. Se consideraron tres aspectos éticos este trabajo: primero, la confidencialidad de los datos de los estudiantes de la institución en la cual se realizó la investigación; segundo, se realizó la observación del participante, con la finalidad de que el instrumento sea aplicado de manera adecuada. También se tuvo en consideración el estilo de redacción de acuerdo a la Asociación Americana de Psicología (APA) en su séptima edición. Asimismo, se consideró al Código de Ética del Colegio de Profesores el Perú. De acuerdo al Artículo número 5, donde manifiesta que se debe promover y fomentar la práctica de la verdad, la honestidad, la responsabilidad y la justicia.

IV. RESULTADOS

Se muestra los resultados descriptivos.

Las Habilidades blandas (HB) con el Desempeño de los profesores (DD)

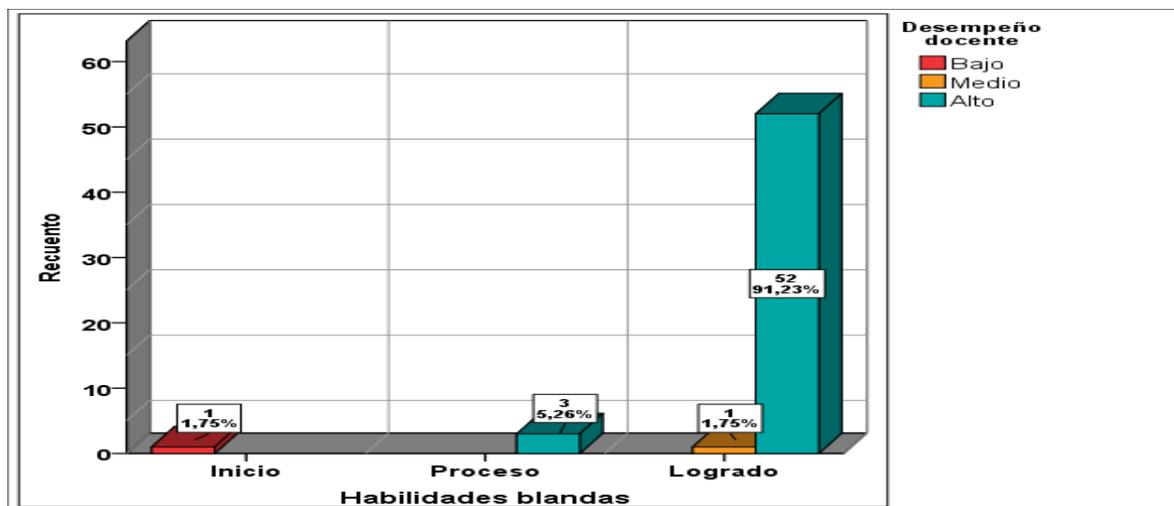
Tabla 1

Tabulación cruzada de HB y DD.

			Desempeño de profesores			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Habilidades blandas	Inicio	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1,8%	0,0%	0,0%	1,8%
	Proceso	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	5,3%	5,3%
	Logrado	Recuento	0	1	52	53
		% del total	0,0%	1,8%	91,2%	93,0%
Total		Recuento	1	1	55	57
		% del total	1,8%	1,8%	96,5%	100,0%

Figura 1

Gráfico de barras de HB con DD



La Tabla 1 y la Figura 1 muestran que del total de los docentes que participaron en la investigación, el 91. 23% manifestó que el nivel de las habilidades blandas fue logrado y tuvieron un nivel alto en el desempeño docente; asimismo, un 5.3 % tuvieron un nivel de habilidades blandas en proceso y un nivel alto en desempeño docente. Por otro parte, solo el 1.8% manifestó que las habilidades blandas están en inicio y un nivel bajo de DD. Por lo que, la mayoría de los participantes tuvieron un nivel logrado de habilidades blandas y un alto DD.

Comunicación asertiva con el desempeño de los maestros

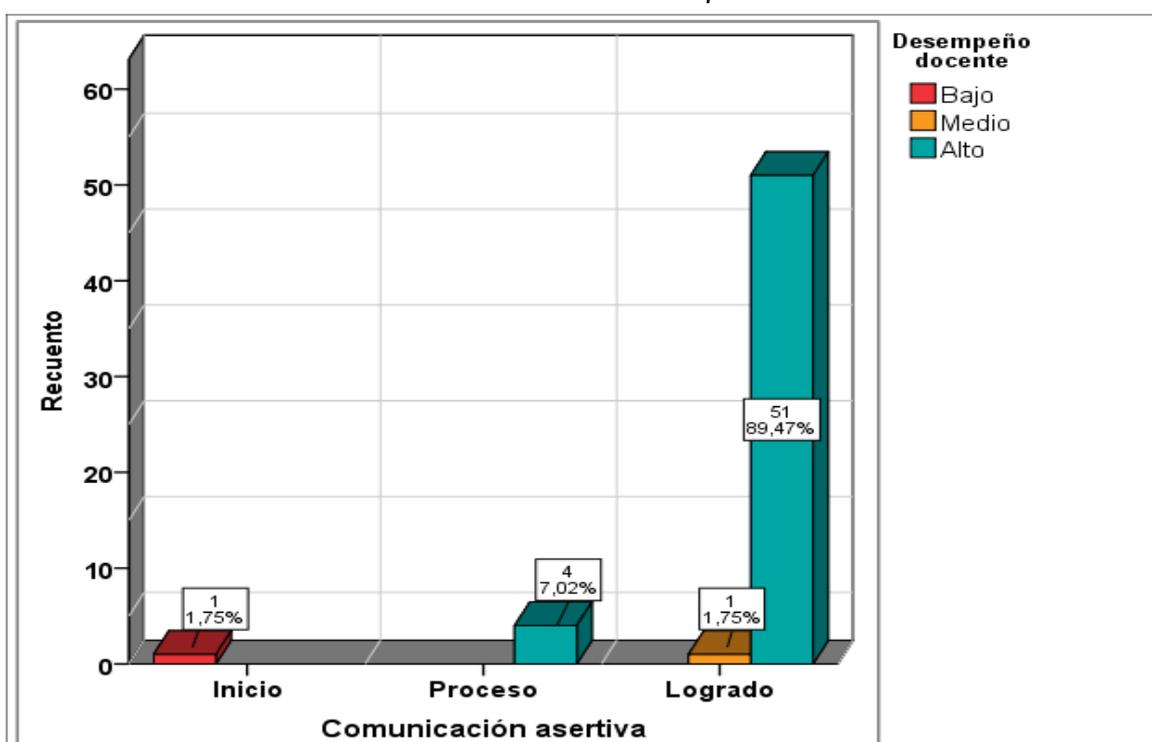
Tabla 2

Tabulación cruzada de la comunicación asertiva y el DD

			Desempeño del profesor			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Comunicación asertiva	Inicio	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1,8%	0,0%	0,0%	1,8%
	Proceso	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	7,0%	7,0%
	Logrado	Recuento	0	1	51	52
		% del total	0,0%	1,8%	89,5%	91,2%
Total		Recuento	1	1	55	57
		% del total	1,8%	1,8%	96,5%	100,0%

Figura 2

Gráfico de barras de comunicación asertiva vs desempeño de los docentes



En la Tabla 2 y la Figura 2 se observa que del total de los profesores el 89.5% (51) mostraron que tienen un nivel logrado de comunicación asertiva, 7.02% tuvieron un nivel en proceso y solo el 1.75% tuvieron un nivel de inicio; de igual forma, el 1.75% de docentes tuvieron un nivel logrado de comunicación asertiva y un nivel medio de desempeño docente. Por lo que, la mayoría de los docentes tuvieron un nivel logrado de comunicación asertiva y un nivel alto de DD.

Resolución de conflictos con DD

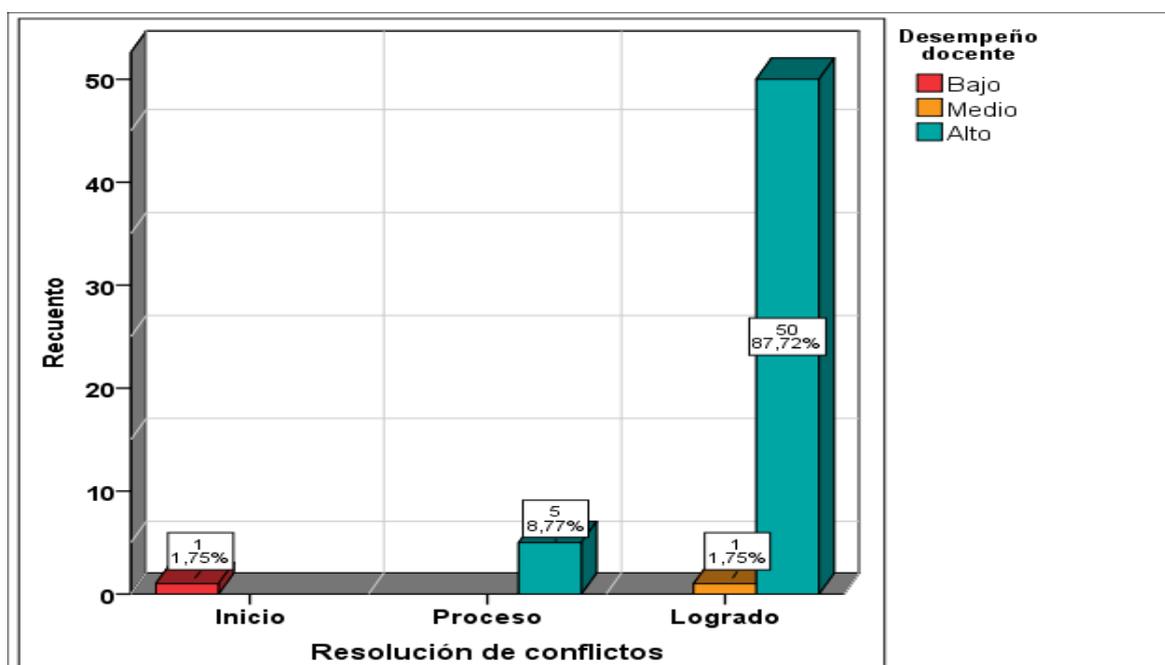
Tabla 3

Tabulación cruzada de la resolución de conflictos y el DD.

			Desempeño docente			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Resolución de conflictos	Inicio	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1,8%	0,0%	0,0%	1,8%
	Proceso	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	8,8%	8,8%
	Logrado	Recuento	0	1	50	51
		% del total	0,0%	1,8%	87,7%	89,5%
Total		Recuento	1	1	55	57
		% del total	1,8%	1,8%	96,5%	100,0%

Figura 3

Gráfico de barras de resolución de conflictos con DD.



De la Tabla 3 y la Figura 3 se muestra que, del total de docentes, el 87.72% (50) tuvo un nivel logrado de resolución de problemas; de igual forma, el 8.77% (5) manifestó tener un nivel en proceso de resolución de problemas y solo el 1.75% demostró contar con nivel en inicio de resolución de conflictos y un nivel bajo de desempeño docente. por lo tanto, la mayoría de los participantes tuvo un nivel alto en el DD y manifestaron un nivel logrado en cuando a la resolución de problemas dentro del aula de clases.

Desarrollo de terceros vs desempeño de los docentes

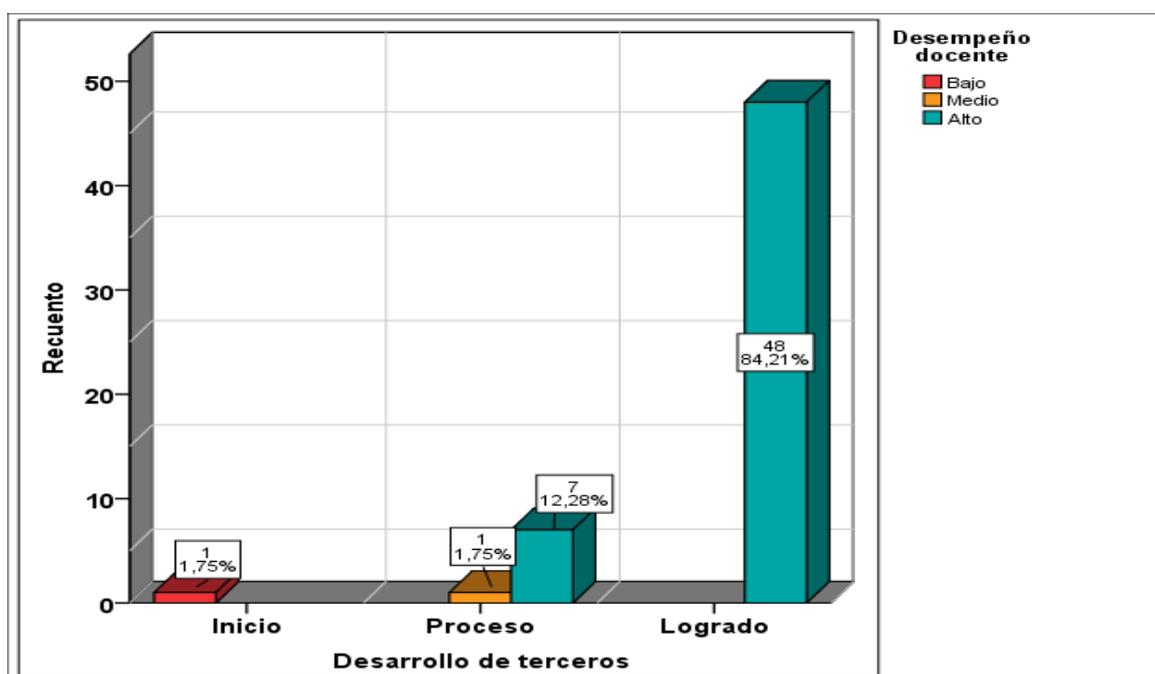
Tabla 4

Tabulación cruzada de desarrollo de terceros y el DD

			Desempeño de profesores			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Desarrollo de terceros	Inicio	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1,8%	0,0%	0,0%	1,8%
	Proceso	Recuento	0	1	7	8
		% del total	0,0%	1,8%	12,3%	14,0%
	Logrado	Recuento	0	0	48	48
		% del total	0,0%	0,0%	84,2%	84,2%
Total		Recuento	1	1	55	57
		% del total	1,8%	1,8%	96,5%	100,0%

Figura 4

Gráfico de barras de desarrollo de terceros vs desempeño de los docentes



De la Tabla 4 y la Figura 4 se aprecia que el 84.21% (48) del 100% de los docentes participantes del estudio, manifestaron tener un nivel alto en el desempeño de docentes y un nivel logrado en desarrollo de terceros; además, se muestra que el 12.28% (7) se encuentra en un nivel de proceso en desarrollo de terceros y solo el 1.75% se encontraron en inicio y proceso. Por cuanto, se afirma que, la mayoría de los docentes tiene un nivel logrado en el desarrollo de terceros y un nivel alto en el desempeño docente, lo cual influirá de adecuadamente en el aprendizaje de los estudiantes.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

H₀= Las habilidades blandas no tienen relación con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022.

H₁= Las habilidades blandas tienen relación con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022.

Tabla 5

Relación entre las HB y el DD

			HB	DD
Rho de Spearman	Desempeño docente	Habilidades blandas	1,000	,347**
		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	57	57
Rho de Spearman	Desempeño docente	Desempeño docente	,347**	1,000
		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	57	57

Los hallazgos que muestra la Tabla 5, está referido al contraste de hipótesis general de las habilidades blandas y el desempeño de los docentes; donde, se evidencia una relación con valor de Rho de Spearman (0,347) positiva; concordando con Martínez y Campos (2015) cuando mencionan que, si los valores son cercanos a +1 o -1, habrá mayor relación entre las variables, ya sea directa o indirecta; por ello, en este estudio el resultado evidenció que, a un 99% de confianza, la existencia de relación entre estas variables, rechazando así la hipótesis nula. Por lo que, se afirma la existencia de correlación de carácter positivo entre las variables de desempeño docente y las habilidades blandas; ya que el valor de significancia es de 0.008, encontrándose por debajo de 0.01. En otras palabras, si hay un desarrollo de habilidades blandas por parte de los docentes habrá un mayor desempeño de estos y viceversa.

Primera hipótesis específica

H₀= La comunicación asertiva no guarda relación con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma-2022.

H₁= La comunicación asertiva guarda relación con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma-2022.

Tabla 6

Relación entre Comunicación asertiva y DD

			Comunicación asertiva	
			DD	
Desempeño docente	Coeficiente de correlación		1,000	,308*
	Sig. (bilateral)		.	,020
	N		57	57
Rho de Spearman Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación		,308*	1,000
	Sig. (bilateral)		,020	.
	N		57	57

Los resultados que muestra la Tabla 6, está referido al contraste de la primera hipótesis del desempeño de los docentes y la comunicación asertiva; donde, se evidencia una correlación positiva de Rho de Spearman (0,308) (Martinez & Campos, 2015), rechazando así la hipótesis nula. Afirmando que con un 95% de confianza, en la investigación hay una asociación positiva del desempeño docente con la comunicación asertiva; ya que el valor de significancia es de 0.020, encontrándose por debajo de 0.05. Es decir, si hay un desarrollo de la comunicación asertiva por parte de los docentes habrá un mayor desempeño de estos y viceversa.

Segunda hipótesis específica

H₀= La resolución de conflictos no se relaciona con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022.

H₁= La resolución de conflictos se relaciona con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022.

Tabla 7

Relación entre Resolución de conflictos y el DD.

			Desempeño de los docentes	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Desempeño docente	Coeficiente de correlación	1,000	,278*
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	57	57
	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	,278*	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	57	57

Los Hallazgos que se aprecian en la Tabla 7, están referidos al contraste de la segunda hipótesis del desempeño de los docentes y la resolución de conflictos; donde, se aprecia un valor de Rho de Spearman (0,278) indicando así la relación positiva (Martinez & Campos, 2015), rechazando así la hipótesis nula. Confirmando que, con un 95% de confianza, en la investigación existe una relación positiva entre las variables de desempeño docente y la resolución de conflictos; ya que el valor de significancia es de 0.036, encontrándose por debajo de 0.05. Por ello, si hay un buen desarrollo de la dimensión de resolución de problemas en la institución pública educativa de secundaria de Tarma, habrá un mayor desempeño de los maestros y viceversa.

Tercera hipótesis específica

H₀= El desarrollo de los demás no tiene relación con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022.

H₁= El desarrollo de los demás tiene relación con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022.

Tabla 8

Relación entre desarrollo de terceros y el DD

		Desempeño del profesor	Desarrollo de terceros
Desempeño docente	Coeficiente de correlación	1,000	,472**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	57	57
Rho de Spearman Desarrollo de terceros	Coeficiente de correlación	,472**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	57	57

Los hallazgos que muestra la Tabla 8, está referido al contraste de la tercera hipótesis de desarrollo de terceros y el desempeño docente; donde, se señala una relación de Rho de Spearman (0,472) positiva moderada (Martinez & Campos, 2015), rechazando así la hipótesis nula. Por lo que, se afirma con una confianza del 99% que, hay una asociación positiva significativa entre las variables de desempeño docente y el desarrollo de terceros; ya que el valor de significancia es de 0.000, encontrándose por debajo de 0.01. En otras palabras, si hay un buen desarrollo de terceros por parte de los docentes de una institución educativa de Tarma, habrá un mayor desempeño de estos y viceversa.

V. DISCUCIONES

En cuanto al objetivo general que fue determinar la relación de las habilidades blandas con el desempeño de los docentes, mediante el test de Kolmogorov smirnov, se pudo apreciar la distribución no normal de los datos; por tanto, se usó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, cuyo valor obtenido fue de 0.347, afirmando así la significancia y positividad de la relación entre las variables de desempeño docente y las habilidades blandas, permitiendo concluir que, el desempeño de los docentes está relacionado con las habilidades blandas, por lo que, a mejor desarrollo de habilidades blandas mayor será el desempeño de los profesores y viceversa. Estos resultados son corroborados con los hallazgos descriptivos, afirmando así que del total de los docentes que participaron en la investigación, el 91. 23% manifestó que el nivel de las habilidades blandas fue logrado y tuvieron un nivel alto en el desempeño docente.

Los hallazgos concuerdan con Suleman et al. (2021) que en su investigación empleó la metodología científica de alcance correlacional, no experimental; la muestra fue 117 docentes de educación secundaria; asimismo, se realizaron procesos descriptivos, cuantitativos; los instrumentos empleados fueron confiables y válidos. Los resultados indicaron un afecto positivo de relación directa entre las variables que se estudiaron con un valor de $r = 0.898$ y un p valor menor a 0.01. El estudio concluyó en que se logró determinar la asociación de las variables estudiadas del desempeño de los docentes y las habilidades blandas. Este estudio contribuyó a que los directores de las instituciones puedan interesarse en el desarrollo de las habilidades blandas ya que esto influye en el desempeño del docente. Asimismo, los resultados son similares a Rodríguez et al. (2021) en su tesis, usó la metodología descriptiva correlacional, la muestra fue censal y estuvo compuesta por 79 docentes, los instrumentos empleados tuvieron la validez y confiabilidad de alfa igual a 0.896 evidenciando una alta confiabilidad. Los resultados mostraron la existencia de una relación significativa directa entre las HB y el DD. El trabajo concluyó en que existe la relación significativa con tendencia positiva entre las HB y DD, así como la relación de las dimensiones de las HB con el DD.

Estos resultados son respaldados por Goleman (1998) al mencionar que, para el éxito profesional y personal, las habilidades blandas suelen ser demasiado

importantes. Aquellos individuos que cuenten con estas habilidades son más felices, se comportan de manera adecuada en la sociedad y cuentan con una buena salud. Asimismo, aquellos que tiene las capacidades cognitivas altas y con habilidades sociales, logran sus objetivos académicos, personales o laborales. De igual forma se responden en, Ortega (2017) cuando afirma que las habilidades blandas son indispensables al momento de la búsqueda de trabajo. Ya que, las habilidades blandas están relacionadas con quién es la persona y no con lo que puede hacer. Una de las razones por las que se aprecian las habilidades blandas es que facilitan la comunicación entre las personas, construyen relaciones y las hacen visibles. De esta forma, facilitan la creación de oportunidades de desarrollo tanto personal como profesional. También se respaldan en Reis (2007) al afirmar que, el desempeño de los docentes es; el esfuerzo, empeño, energía máxima, conocimiento, competencia y satisfacción laboral que muestra una persona o grupo para alcanzar la meta en el trabajo. Es la medida de la expectativa de que se espera una cierta cantidad de trabajo de los colaboradores dentro de un cierto período de tiempo y el resultado obtenido de ellos. Como resultado de esta medición se llega al desempeño del individuo o grupo. Si se cumplen las tareas dadas y se alcanza el objetivo, el alto rendimiento se interpreta como un bajo rendimiento si no se alcanza el objetivo. Por todo lo mencionado anteriormente se pudo concluir en que, si los docentes desarrollan las habilidades blandas como la comunicación asertiva, resolución de conflictos y desarrollo de terceros, entonces podrán tener un mejor desempeño dentro de las instituciones educativas en las cuales laboran.

En cuanto al primer objetivo específico que fue verificar la relación de la comunicación asertiva con el desempeño de los docentes. Se logró evidenciar que la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, con un 95% de confianza, mostró la relación significativa (0.308), del desempeño de los maestros con la comunicación asertiva; ya que el valor de significancia es de 0.020, encontrándose por debajo de 0.05. Estos resultados permitieron concluir en que, si hay un desarrollo de la comunicación asertiva por parte de los docentes habrá un mayor desempeño de estos y viceversa. Asimismo, los hallazgos fueron reafirmados por los hallazgos descriptivos al mostrar que del 100% de los profesores el 89.5% tuvieron un nivel logrado de comunicación asertiva, 7.02% tuvieron un nivel en proceso y solo el 1.75% tuvieron un nivel de inicio; de igual forma, el 1.75% de

docentes tuvieron un nivel logrado de comunicación asertivo y un nivel medio de desempeño docente.

Estos resultados concuerdan con Lavilles y Robles (2017) donde realizaron una investigación empleando la metodología descriptiva correlacional. El estudio usó un cuestionario el cuál fue adaptado, la muestra fue 116 docentes. Los hallazgos evidenciaron que 85% de los docentes tenían un nivel alto en cuanto a comunicación. Con respecto a la relación de desempeño y comunicación asertiva el resultado fue de $r = 0.578$ lo que indica que es una relación significativa directa. Concluyó en que el nivel de las HB de los maestros en la dimensión de comunicación asertivas fue alto. De igual forma, guarda relación con lo determinado por Espinoza y Gallegos (2020) donde evidenciaron que el 64.5% de los participantes mencionaron, sí conocer las habilidades blandas y solo el 35.5% desconocía. En cuanto a la relación entre la comunicación y desempeño tuvieron un valor de chi cuadro = 231.7 evidenciando así una relación significativa. El estudio concluyó en que se pudo identificar las HB de los docentes y la correlación de la dimensión de comunicación asertiva. Asimismo, concuerda con Barco (2021) en su trabajo de investigación sobre las HB en los docentes, donde obtuvo como resultado que el nivel de las HB en los docentes fue alto, en las dimensiones de empatía, resolución de conflictos, comunicación asertiva, liderazgo y desarrollo de los demás. En cuanto al nivel del desempeño docente, el 77.5% fue alto y solo el 1.4% fue bajo. En cuanto a la comunicación y DD fue de $Rho = 1.000$ evidenciando una relación perfecta. La investigación concluyó en que, se logró evidenciar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño docente, por lo que, si hay un buen nivel de comunicación asertiva mejor será la performance de los profesores dentro de los centros educativos.

Los resultados son respaldados por Goleman (1998) al manifestar que la comunicación asertiva es una forma de comunicar honestamente algo a alguien sin lastimarlo o herirlo. Ser capaz de transmitir sus propias ideas de una manera que otros puedan entender, es el comienzo de la comunicación. Para esto, debe ser consciente de sus habilidades, que van desde usar bien su lenguaje corporal hasta la comunicación visual, desde hablar frente a las personas hasta las habilidades de escritura, o desde las habilidades de presentación hasta la conversación. También, se menciona que esta comunicación se manifiesta al momento que la persona ha

logrado expresar lo que piensa y siente de manera adecuada sin que nadie salga perjudicado. Esta comunicación juntamente con la inteligencia emocional es muy valiosas en una persona. De igual forma se respalda en Montenegro (2007) al decir que el desempeño es la competencia del profesor para hacer frente a una actividad dentro de las aulas de clase, la oportunidad que se le da para hacer el trabajo, el deseo y el esfuerzo que se espera del docente son directamente proporcionales al desempeño. Si falta una de estas condiciones, no es posible esperar un buen desempeño del docente. La medición del desempeño tiene un lugar muy importante en términos de procesos de gestión de personal. Por lo que, si los docentes cuentan con un nivel de comunicación asertiva, podrán comunicarse de forma clara con los estudiantes, esto permitirá cumplir con sus objetivos de enseñanza aprendizaje, que finalmente se verá reflejado en un buen desempeño docente.

Acerca del segundo objetivo específico que fue identificar la relación de la resolución de conflictos con el desempeño de los docentes. Donde se logró evidenciar la correlación entre el desempeño del profesor y la solución de conflictos con un Rho de Spearman (0,278), confirmando que, con un 95% de confianza, en la investigación existe una relación positiva significativa entre las variables mencionadas; ya que el valor de significancia es de 0.036, encontrándose por debajo de 0.05. Dichos resultados fueron respaldados por los hallazgos descriptivos a evidenciar que del 100% de docentes, el 87.72% tuvo un nivel logrado solución de conflictos y en el desempeño del profesor tuvieron un nivel alto. Por lo tanto, la mayoría de los participantes tuvo un nivel alto en el desempeño docente y manifestaron un nivel logrado en cuando a la resolución de conflictos dentro del aula de clases.

Los resultados coinciden con Echevarría (2020) en su trabajo el resultado fue que el 50% de los que participaron en el trabajo investigativo, presentaron un nivel medio de HB, en cuanto al nivel del DD se identificó que el 50% tuvieron un nivel medio; de igual forma, la relación de HB con DD fue de $Rho=0.777$ mostrando así, la relación significativa positiva; asimismo, la relación entre la dimensión resolución de conflictos y DD se obtuvo un $Rho= 0.806$ demostrando así la relación significativa entre estas. El estudio concluyó en que los niveles de los docentes en cuanto HB y DD en el 50% de los participantes fue alto. De igual forma concuerda con Huanaco (2019) que en su trabajo usó la metodología descriptiva correlacional.

Los hallazgos mostraron que, el 71% tuvieron un nivel alto en cuanto a la resolución de conflictos que es una dimensión de las HB, el 15%, medio y solo un 14% tuvo un nivel bajo. En cuanto a la relación entre la resolución de conflictos y los cuatro dominios, el resultado fue de un $Rho=0.843$, lo que quiere decir que, existe una relación alta positiva. Por otra parte, concuerda con Vega (2021) que realizó una investigación donde se planteó establecer la relación de estas dos variables, para ello empleó la metodología descriptiva correlacional, fueron 19 docentes quienes participaron del estudio, los instrumentos fueron el cuestionario, los cuales fueron válidos y confiables. Todos los hallazgos permitieron afirmar que existió una correlación positiva y muy significativa entre el desempeño del profesorado y la solución de conflictos, tal como lo mostró el valor de $r=0.728$, indicando así que si existe un buen desempeño de parte de la plana docente se podrá resolver los problemas de manera oportuna.

Los hallazgos son respaldados por Goleman (1998) al mencionar que la resolución de conflictos, es la manera de modificar una situación cuando no se tiene un método en específico de solución a un problema o conflicto. La resolución de problemas es un comportamiento dirigido a un objetivo. Incluye subobjetivos que hacen posible implementar métodos que conlleven a solucionar problemas inmediatos. Las características principales de la resolución de problemas son: orientación a objetivos, descomposición de subobjetivos y la implementación de métodos. Asimismo, se respaldan en Guzmán (2016) cuando afirma que este dominio comprende conectar ideas, determinar las diferencias de contenido, identificar aquellos conceptos fundamentales de un tema, así como diseñar e implementar los programas y planes académicos con la finalidad de resolver dudas o cuestionamientos. Si bien es cierto que el dominio disciplinar es importante; sin embargo, no es del todo suficiente para para lograr el éxito del maestro dentro de sus labores académicas, porque se ha evidenciado muchos aspectos y casos en la que el maestro cuenta con un nivel de dominio alto de la materia, pero no cuenta con la habilidad de incrementar o desarrollar capacidades en los estudiantes. Por todo ello, es indispensable que un maestro cuente con el dominio del tema, que es fundamental para su desempeño como docente; el cual le permitirá resolver problemas o conflictos dentro de las aulas.

Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico que fue establecer la relación del desarrollo de los demás con el desempeño de los docentes. Se logró evidenciar una correlación de Rho de Spearman (0,472) significativa. Por lo que, se afirma a una confianza del 99% la existencia de relación significativa de forma positiva entre el desempeño del profesor y el desarrollo de terceros; ya que, el valor de significancia fue de 0.000, encontrándose por debajo de 0.01. En otras palabras, si hay un buen desarrollo de terceros por parte de los docentes de una institución educativa de Tarma, habrá un mayor desempeño de estos y viceversa. Asimismo, estos hallazgos se respaldaron con los resultados descriptivos donde se pudo apreciar que el 84.21% del 100% de los docentes participantes del estudio, tuvieron un nivel alto y logrado en el desempeño de los docentes y en el desarrollo de terceros respectivamente; además, el 12.28% aún está en proceso de desarrollo de terceros y solo el 1.75% estuvo en inicio y proceso. Por cuanto, se afirma que, la mayoría de los profesores manifestaron un nivel logrado en el desarrollo de terceros y un nivel alto en el desempeño; por lo que, esto influye de forma positiva en las capacidades y aprendizaje de los estudiantes.

Estos hallazgos coinciden con Chaca y Contreras (2022) que en su investigación emplearon la metodología científica de alcance correlacional descriptivo. Los resultados mostraron que, la relación entre el desarrollo de los demás y el DL fue de $r=0.607$ lo que significa una relación significativa. Concluyó en que la relación determinada entre el desarrollo de los demás y el DL, es muy significativa por lo que, si se llega a resolver problemas o conflictos de manera oportuna esto influirá en el desempeño de los colaboradores. De igual manera concuerdan con Rodríguez et al. (2021) que, en su tesis, usó la metodología descriptiva correlacional. Los resultados mostraron la existencia de una relación significativa directa entre la dimensión de desarrollo de los demás el resultado fue $Rho=0.544$ que quiere decir una relación significativa directa. Además, tiene relación con el estudio realizado por Barco (2021) que, en su trabajo de investigación sobre las HB en los docentes, donde obtuvo como resultado que el nivel de las HB en los docentes fue alto, en la resolución de conflictos, comunicación, empatía, liderazgo y desarrollo de los demás. En cuanto al nivel del desempeño docente, el 77.5% fue alto y solo 1.4% fue bajo. Asimismo, se identificó que la correlación entre el desempeño docente (DD) y el desarrollo de los demás fue de $Rho=0.741$, indicando así la relación significativa. La investigación concluyó en que, se evidenció la asociación entre la HB y DD, así como la correlación el desarrollo de terceros y las habilidades blandas.

Los resultados obtenidos son respaldados por Goleman (1998) a mencionar que el desarrollo de los demás o de terceros, es determinar las necesidades de las personas en un entorno determinado, para posteriormente poder potenciarlas como parte del desarrollo

de su talento. Los individuos que cuentan con esta habilidad, les resulta fácil poder identificar los logros y las fortalezas de otras personas y a partir de ello proporcionan un feedback potenciando su talento. Es importante resaltar que los que dirigen o los medios como docentes, supervisores o coordinadores, tengan desarrollado esta habilidad. Además, son respaldados por Prieto (2007) cuando menciona que Las creencias de autoeficacia de los profesores son sus expectativas sobre su capacidad para ser capaz de mejorar o no en el rendimiento de los alumnos de manera responsable. La creencia en la autoeficacia se usa en el campo de la educación para explicar las diferencias individuales en el desempeño de los docentes y hace contribuciones significativas para comprender y mejorar el comportamiento docente.

Por todo lo mencionado anteriormente, se puede afirmar que los docentes de una institución educativa en Tarma, cuentan con un nivel alto en el desempeño de los profesores; de igual forma, tuvieron un nivel logrado en cuanto al desarrollo de terceros, indicando así que se viene trabajando de una manera adecuada con el propósito de afianzar el aprendizaje de los estudiantes.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se logró determinar la existencia de la relación entre las habilidades blandas y el desempeño de los docentes, con una significancia de 0.008, a un 99% de confianza y un valor de Rho igual a 0.347, demostrado que la relación es significativa positiva; por lo que, a un mayor desarrollo de habilidades blandas mejor será el desempeño de los docentes de una institución educativa de Tarma.

Segunda:

Se verificó la existencia de relación entre la comunicación asertiva y el desempeño de los docentes; donde el valor de Rho fue 0.308, con una 95% de confianza y un nivel de significancia de 0.002; resultado que afirma la relación positiva significativa entre las variables mencionadas. Es otras palabras, si hay una adecuada comunicación asertiva por parte de los docentes mejor será su desempeño dentro de la institución educativa.

Tercera:

Se identificó la relación entre la resolución de conflictos y el desempeño de los profesores, tal como lo demostró la prueba no paramétrica e Rho, a un nivel de confianza e 95% y una significancia de 0.036, indicando así una relación positiva significativa (Rho=0.278). Es decir, si existe una adecuada resolución de conflictos, mejor será el desempeño de los maestros en la institución educativa.

Cuarta:

Se estableció la relación entre el desarrollo de terceros y el desempeño de los docentes, tal como lo demostró la Rho igual a 0.472, a un 99% de confianza y un valor de significancia igual a 0.000, estos resultados indica la correlación positiva y significativa entre el desarrollo de terceros y el desempeño de los profesores. En otras palabras, si existe un mayor desempeño de los educadores, el desarrollo de los estudiantes será mejor y viceversa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

A la directora, de la institución educativa donde se realizó la investigación realizar talleres que promuevan el desarrollo de las habilidades blandas con el propósito de mejorar la calidad de la enseñanza aprendizaje de los estudiantes.

Segunda:

A los docentes, a que puedan ser partícipes de actividades que involucren el desarrollo de habilidades blandas con la finalidad de que puedan ser más eficientes, y así logren desarrollarse de manera profesional y personal dentro de la institución en la que laboran.

Tercera:

A todo el personal de la institución educativa, a que puedan ser partícipes de capacitaciones que les permitan su desarrollo personal y profesional en hará de mejorar la calidad educativa de la institución educativa.

Cuarta:

A los tesisistas, a que realicen una investigación predictiva sobre el desempeño de los profesores y las habilidades blandas, con el objetivo poder evidencia la influencia que tiene una sobre otra.

REFERENCIAS

- Aguirre, H. (09 de marzo de 2021). *Habilidades Blandas y el éxito en las organizaciones*. El Peruano, Diario oficial: <https://elperuano.pe/noticia/116667-habilidades-blandas-y-el-exito-en-las-organizaciones>
- Andina. (14 de diciembre de 2021). *¿Qué habilidades blandas son más demandadas hoy?* Andina Perú: <https://andina.pe/agencia/noticia-que-habilidades-blandas-son-mas-demandadas-hoy-778266.aspx>
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación*. Ediciones El Pasillo.
- Bach, E., & Forés, A. (2010). *La asertividad*. Plataforma.
- Bandura, A. (2007). *Social Learning theory*. Prentice Hall, Inc.
- Barco, V. (2021). *Habilidades Blandas y Desempeño Docente en una Institucion Educativa, Ventanilla, 2021*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Educación.
- Bondía, A. (2016). *La educacion en habilidades, una apuesta de éxito*. Ruta Maestra.
- Camacho, G., Jordán, A., & Contreras, G. (2015). *Metodología de la investigación educacional*. Editorial Académica Universitaria.
- Castanyer, O. (2010). *La asertividad expresión de una sana autoestima* (32 ed.). Serendipity Desclée de Brouwer.
- Cerda, H. (2011). *La nueva evolución educativa*. Cooperativa Editorial Magisterio.
- Chaca, A., & Contreras, T. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021*. Universidad Continental, Escuela de Posgrado.
- Chala, F., & Bouranta, N. (2021). Soft Skills Enhance Employee Contextual Knowledge -Economies of the Balkan and Eastern European Countries, 2021(1), 126-138. <https://doi.org/10.18502/kss.v5i9.9890>
- DeJaedhere, J. (2017). *Life skills education for youth*. <https://doi.org/10.1007/F978-3-030-85214-6>
- Echevarria, G. (2020). *Habilidades blandas y desempeño de los docentes de la Universidad César Vallejo, año 2020*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Docencia Universitaria.

- Escribano, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Universidad de Costa Rica*, 42(2), 1-25. <https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>
- Espinoza, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa parte 1. *Revista Conrado*, 14, 36-46.
- Espinoza, M., & Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. *Revista Espacios*, 41(23).
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Mac Graw Hill.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York Time and Wall Street Journal Bestseller.
- Guzman, J. (2016). ¿Qué y como evaluar el desempeño docente? Una propuesta basada en los factores que favorecen el aprendizaje. *Journal de la Universidad Nacional Autónoma de México*, 4(2), 285-358. <https://doi.org/10.20511/pyr2016.v4n2.124>
- Harry, R., & Wong, T. (2015). *The classroom management book*. New York: Pristone Pte.
- Hernández, G. (09 de diciembre de 2021). *Habilidades blandas incrementan hasta en 16% los ingresos de los trabajadores*. El Economista: <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Habilidades-blandas-incrementan-hasta-en-16-los-ingresos-de-los-trabajadores-20211208-0120.html>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologías de investigación*. Mac Graw Hill.
- Huanaco, K. (2019). *Habilidades blandas y cuatro dominios en el marco del buen desempeño docente en la I.E.* Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación.
- Jaime, G., Romero, L., Rincón, E., & Jaime, L. (2008). Evaluación del desempeño docente. *Vicerrectoría Académica de la Upt*, 168-178.
- Lavilles, H., & Robles, A. (2017). Teachers' soft skills proficiency level and school performance of selected schools in Sultan Kudarat Division. *Journal of Advances in Humanities and Social Sciences*, 3(1), 10-28. <https://doi.org/10.20474/jahss-3.1.2>

- Martinez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Scielo*, 36(3), 12. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Martínez, S., & García, J. (2017). Aproximación al concepto de desempeño docente, una revisión conceptual sobre su delimitación. *Congreso Internacional de Investigación Educativa*, 23(2), 1-11.
- Marzano, R. (2003). *Classroom management*. Association for Supervision and Curriculum Development.
- Marzano, R., Gaddy, B., & Foseid, M. (2005). *handbook for classroom management that works*. Library of Congress Cataloging-in-Publication.
- Maza, S., & García, S. (2015). *Resolución pacífica de conflictos - Guía de recursos y experiencias prácticas para educadores*. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- MINEDU. (2014). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Ministerio de Educación.
- MINEDU. (2016). *Manual del comité de evaluación*. Ministerio de Educación.
- MINEDU. (18 de abril de 2021). *Más del 32% de alumnos en 17 regiones no habría obtenido resultados satisfactorios en 2020*. La Contraloría General de la República: <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/483177-mas-del-32-de-alumnos-en-17-regiones-no-habria-obtenido-resultados-satisfactorios-en-2020>
- Montenegro, I. (2007). *Evaluación del desempeño docente*. Aula Abierta. <https://books.google.com.pe/books?id=8mH8ozUEIL4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Montoya, B. (21 de abril de 2021). *Las 5 skills o habilidades más necesarias en el panorama laboral actual*. Thinking: <https://blogthinkbig.com/5-habilidades-blandas-mas-demandas-panorama-laboral/>
- Mujica, J. (2015). *¿Qué son las habilidades blandas y cómo se aprenden?* Selectum.
- Office of Disability Employment Policy [ODEP]. (2017). *Skills to Pay the Bills : Mastering Soft Skills for Workplace Success*. New York: United States Department of Labor.
- Ortega, C. (2017). *El desarrollo de las habilidades blandas desde edades tempranas*. ECOTEC.

- Pantoja, A. (2016). *La gestión de conflictos en el aula, factores determinantes y propuestas de intervención*. Secretaría general técnica.
- Peace Coop. (2014). *Classroom management*. Collection and Exchange.
- Ponce, R. (29 de junio de 2020). *7 habilidades blandas necesarias en el mundo laboral de hoy*. Gestión Business: <https://gestion.pe/especial/businessstyle/estilo-de-vida/7-habilidades-blandas-necesarias-mundo-laboral-hoy-noticia-1994937>
- Prieto, L. (2007). *Autoeficacia del profesor universitario*. Narce S.A. https://books.google.com.ec/books?id=t3fJBCzITUgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_vpt_read#v=onepage&q&f=false
- Reis, P. (2007). *Evaluación del desempeño*. INTEGRUM. <https://books.google.com.ec/books?id=kBmGc0rc2fYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Reyham, A., & Adem, D. (2021). A Study on The Soft Skills of Pre-Service Teachers. *International Journal of Progressive Education*, 17(4). <https://doi.org/10.29329/ijpe.2021.366.3>
- Robles, M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465. <https://doi.org/10.1177/1080569912460400>
- Rodriguez, J., Rodríguez, R., & Fuerte, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Scielo Perú*, 9(1). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- RPP. (05 de enero de 2018). *Más del 99% de docentes aprobó la evaluación de desempeño*. Radio Programas del Perú: <https://rpp.pe/politica/gobierno/mas-del-99-de-docentes-aprobo-la-prueba-de-desempeno-noticia-1098068>
- Sobarzo, A. (2012). *Formulación de presupuesto y cronograma en un proyecto de investigación*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Ciencia y Tecnología, Dirección Universitaria de Investigación ,.
- Suleman, Q., Hussain, I., Makhoom, A., Siddiq, I., & Mahmood, Z. (2021). Association between emotional intelligence and academic success among undergraduates: A cross-sectional study in KUST, Pakistan. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 15(7). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0219468>
- Tafur, R., & Izaguirre, M. (2015). *Cómo hacer un proyecto de Investigación*. Alpha.

- Thieme, C. (2007). El desarrollo de competencias de empleabilidad en dos universidades chilenas: un estudio empírico. *El desarrollo de competencias de empleabilidad en dos universidades chilenas: un estudio empírico*, 47-72.
- Trilling, B., & Fadel, C. (2009). *21st century skills*. Jossey-Bass.
- Uruñuela, P. (2018). *La gestión del aula*. Narcea.
- Vega, I. (2021). *Habilidades blandas y el desempeño docente en el centro poblado de Chocobamba, distrito Huacrachuco, 2021*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Habilidades blandas y desempeño docente de una Institución Educativa de Tarma – 2022.

Autor(es): Yurivilca Ricalde, Cecil Paul

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera se relacionan las habilidades blandas con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué forma se relaciona la comunicación asertiva con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022? • ¿Cómo se relaciona la resolución de conflictos con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022? 	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación de las habilidades blandas con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la relación de la comunicación asertiva con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022. • Identificar la relación de la resolución de conflictos con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022. • Establecer la relación del desarrollo de los demás 	<p>Hipótesis General:</p> <p>Las habilidades blandas tienen relación con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación asertiva guarda relación con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma-2022. • La resolución de conflictos se relaciona con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022 	<p>Variable Dependiente:</p> <p>Desempeño docente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dominio disciplinar • Responsabilidad y motivación • Gestión del aula <p>Variables Independientes:</p> <p>Habilidades blandas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva • Resolución de conflictos • Desarrollo de terceros 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Método:</p> <p>Hipotético - Deductivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental-transversal - correlacional</p> <p>Población y Muestra:</p>

-
- ¿De qué manera se relaciona el desarrollo de los demás con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022?

con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022.

- El desarrollo de los demás tiene relación con el desempeño de los docentes en una Institución Educativa de Tarma – 2022.

57 docentes de secundaria

Muestreo:

No probabilístico-Censal

Técnicas:

La encuesta

Instrumentos:

El cuestionario

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Ítem	Escala
Habilidades blandas	Son habilidades sociales importantes para que una persona pueda alcanzar el éxito o a corto plazo alcanzar algún objetivo. Este conjunto de habilidades está referido a las capacidades no cognitivas que ayudan a la relación social, a la creatividad, solución problemas y el poder gestionar las emociones. Estas habilidades están principalmente dirigidas a generar experiencia, ya que se presenta en el entorno cotidiano y representa la manera en que los individuos se relaciona con su ambiente (Goleman, 1998).	Son un conjunto de habilidades sociales que son importantes para alcanzar objetivos tanto personales como profesionales, esta variable está compuesto por las dimensiones: la comunicación asertiva, la resolución de conflictos y el desarrollo de los demás. Para medir esta variable, se empleará el cuestionario, el cual estará compuesto por ítems de escala ordinal.	Comunicación asertiva	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal
			Resolución de conflictos	8,9,10,11	
			Desarrollo de terceros	12,13,14 y 15	
Desempeño docente	Es la capacidad de un docente para hacer frente a una actividad dentro de las aulas de clase, la oportunidad que se le da para hacer el trabajo, el deseo y el esfuerzo que se espera del docente son directamente proporcionales al desempeño. Si falta una de estas condiciones, no es posible esperar un buen desempeño del docente (Montenegro, 2007).	Es el esfuerzo, empeño, energía máxima, conocimiento, competencia y satisfacción laboral que muestra el docente o grupo de docentes para alcanzar la meta en el trabajo académico. Esta dimensión estará compuesta por las siguientes dimensiones: dominio disciplinar, gestión del aula, responsabilidad y motivación. Para lograr medir esta variable se aplicará el cuestionario que estará compuesto por preguntas y estarán en una escala ordinal.	Dominio disciplinar	1,2,3,4,5,6	Ordinal
			Responsabilidad y motivación	7,8,9,10,11, 12	
			Gestión del aula	13,14,15,16,17	

Anexo 3 Instrumentos

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES

Buen día el presente cuestionario tiene por objetivo evaluar el desempeño docente de una Institución Educativa. A continuación, se le formulará una serie de preguntas, cuyas respuestas se mantendrán en anonimato, reserva y confidencialidad. Gracias de antemano.

A INFORMACIÓN PERSONAL

1. Edad: años 2. Género FEMENINO MASCULINO Años de servicio Nombrado Contratado

B CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO DEL DOCENTE

A continuación, se le presenta una lista de enunciados los cuales debes responder con sinceridad.

INSTRUCCIONES: Señale la frecuencia con la que siente o percibe cada uno de los enunciados expresados en el siguiente cuestionario. Señala tú respuesta marcando con una X uno de los casilleros según la siguiente escala valorativa.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

	ITEMS	1	2	3	4	5
	DOMINIO DE LA DISCIPLINAR					
1	Cuenta con respaldo documentado de su formación profesional de acuerdo al área o curso que enseña					
2	Tiene experiencia docente en la materia que imparte					
3	Crea materiales como videos, trípticos, presentaciones o juegos que tengan relación con su especialidad en la que enseña					
4	Participa como moderador, ponente o capacitador de tema de dominio de acuerdo a su área					
5	Cuenta con una metodología de trabajo que permite que los estudiantes adquieran de manera práctica el aprendizaje de acuerdo a la materia en la que está especializado					

6	Le resulta fácil dar clases del tema a presentar								
RESPONSABILIDAD Y MOTIVACIÓN									
7	Tiene en cuenta las necesidades de los estudiantes y de acuerdo a ello aplica algunas estrategias de aprendizaje								
8	Identifica y se enfoca en los estudiantes que muestran tener dificultades de aprendizaje								
9	Incentiva a los estudiantes a que puedan buscar mayor información acerca del tema tratado								
10	Incentiva a que los estudiantes puedan hacer conclusiones del tema tratado								
11	Hace una retroalimentación después de cada participación de los estudiantes con la finalidad de consolidar el aprendizaje								
GESTIÓN DEL AULA									
12	Organiza el aula de forma que los estudiantes estén cómodos y prestos a recibir la enseñanza								
13	Desarrolla dinámicas o actividades con el propósito de contar con mayor productividad y fluidez								
14	Constantemente incentiva a que los estudiantes puedan participar sin sentirse obligados a ello								
15	Expresa de manera oportuna y adecuada las normas de convivencia y participación en las aulas								
16	Incentiva a que los estudiantes puedan relacionarse de manera cordial y mantener un clima adecuado en el aula								
Hemos terminado. Muchas gracias por su colaboración.									

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES

Código:

Buen día el presente cuestionario tiene por objetivo evaluar las habilidades blandas en los docentes de una Institución Educativa. A continuación, se le formulará una serie de preguntas, cuyas respuestas se mantendrán en anonimato, reserva y confidencialidad. Gracias por predisposición de participar de esta encuesta.

A HABILIDADES BLANDAS

A continuación, se le presenta una lista de enunciados las cuales debes responder con sinceridad.

INSTRUCCIONES: Señale la frecuencia con la que siente o percibe cada uno de los enunciados expresados en el siguiente cuestionario. Señala tú respuesta marcando con una X uno de los casilleros según la siguiente escala valorativa.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN ASERTIVA						
1	Orienta a los estudiantes para que puedan alcanzar sus objetivos de aprendizaje					
2	Responde con un tono adecuado a las interrogantes de los estudiantes					
3	Organiza talleres de tutoría en su horario o fuera de él responsablemente					
4	Muestra las calificaciones de los estudiantes en el tiempo establecido					
5	Hace la retroalimentación de acuerdo a las calificaciones que obtuvieron los estudiantes					
6	Corrige a los estudiantes sin herir sus pensamientos o sentimientos					
7	Deja que los estudiantes puedan expresar lo que piensan y sienten, a pesar de que no tenga su misma postura					
DIMENSIÓN 2: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS						
8	Actúa de manera oportuna al presenciar algún conflicto cuyo propósito sea negativo					

9	Resuelve de manera adecuada los incidentes que conllevan a un conflicto					
10	Llega un acuerdo con las partes afectadas cada vez que se presenta algún problema					
11	Trata de ser imparcial cada vez que se tiene que solucionar el problema					
DIMENSIÓN 3: DESARROLLO DE TERCEROS						
12	Inspecciona los debates de los estudiantes teniendo en cuenta su desarrollo observacional, pensamiento y razonamiento.					
13	Incentiva a que los participantes del debate puedan participar de forma argumentativa y técnica					
14	Incentiva a que los estudiantes puedan fundamentar sus conclusiones					
15	Inspecciona que los foros y debates de los estudiantes estén encaminados a su desarrollo					
Hemos terminado. Muchas gracias por su colaboración.						

ANEXO 4. EXPERTO 1.



Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Fredy Jesús Choque Hinojo DNI:20079177

Especialidad del validador: Docente de educación secundaria especialidad de inglés

15 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación Asertiva								
1	Orienta a los estudiantes para que puedan alcanzar sus objetivos de aprendizaje	X						
2	Responde con un tono adecuado a las interrogantes de los estudiantes	X						
3	Organiza talleres de tutoría en su horario o fuera de él responsablemente					X		
4	Muestra las calificaciones de los estudiantes en el tiempo establecido					X		
5	Hace la retroalimentación de acuerdo a las calificaciones que obtuvieron los estudiantes					X		
6	Corrige a los estudiantes sin herir sus pensamientos o sentimientos			X				
7	Deja que los estudiantes puedan expresar lo que piensan y sienten, a pesar de que no tenga su misma postura			X				
DIMENSIÓN 2: Resolución de conflictos								
8	Actúa de manera oportuna al presenciar algún conflicto cuyo propósito sea negativo					X		
9	Resuelve de manera adecuada los incidentes que conllevan a un conflicto					X		
10	Llega un acuerdo con las partes afectadas cada vez que se presenta algún problema					X		
11	Trata de ser imparcial cada vez que se tiene que solucionar el problema					X		
DIMENSIÓN 3: Desarrollo de terceros								
12	Inspecciona los debates de los estudiantes teniendo en cuenta su desarrollo observacional, pensamiento y razonamiento.					X		
13	Incentiva a que los participantes del debate puedan participar de forma argumentativa y técnica					X		
14	Incentiva a que los estudiantes puedan fundamentar sus conclusiones					X		
15	Inspecciona que los foros y debates de los estudiantes estén encaminados a su desarrollo					X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): En el ítem 1 menciona "objetivos" debe decir "propósito de aprendizaje" existe ítems que requiere valorar evidencias.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Fredy Jesús Choque Hinojo DNI:20079177

Especialidad del validador: Docente de educación secundaria especialidad de inglés

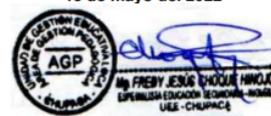
15 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.



Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CHOQUE HINOJO, FREDY JESUS DNI 20079177	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 11/08/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CHOQUE HINOJO, FREDY JESUS DNI 20079177	BACHILLER EN INGENIERIA ELECTRICA Fecha de diploma: 16/05/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/03/2014 Fecha egreso: 15/04/2016	UNIVERSIDAD CONTINENTAL S.A.C. <i>PERU</i>
CHOQUE HINOJO, FREDY JESUS DNI 20079177	MAESTRO EN GERENCIA E INNOVACIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 01/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/10/2011 Fecha egreso: 20/12/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCÍDES CARRIÓN <i>PERU</i>
CHOQUE HINOJO, FREDY JESUS DNI 20079177	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD : INGLES Fecha de diploma: 06/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

EXPERTO 2



Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Elvira Nataly Palpan Chávez DNI: 20119666

Especialidad del validador: Maestro en gerencia e innovación educativa.

16 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Mg. E. Nataly Palpan Chavez
ENGLISH TEACHER
C.M. 1020115056

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Comunicación Asertiva								
1	Orienta a los estudiantes para que puedan alcanzar sus objetivos de aprendizaje	X						
2	Responde con un tono adecuado a las interrogantes de los estudiantes					X		
3	Organiza talleres de tutoría en su horario o fuera de él responsablemente					X		
4	Muestra las calificaciones de los estudiantes en el tiempo establecido			X				
5	Hace la retroalimentación de acuerdo a las calificaciones que obtuvieron los estudiantes			X				
6	Corrige a los estudiantes sin herir sus pensamientos o sentimientos			X				
7	Deja que los estudiantes puedan expresar lo que piensan y sienten, a pesar de que no tenga su misma postura					X		
DIMENSION 2: Resolución de conflictos								
8	Actúa de manera oportuna al presenciar algún conflicto cuyo propósito sea negativo	X						
9	Resuelve de manera adecuada los incidentes que conllevan a un conflicto	X						
10	Llega un acuerdo con las partes afectadas cada vez que se presenta algún problema	X						
11	Trata de ser imparcial cada vez que se tiene que solucionar el problema	X						
DIMENSION 3: Desarrollo de terceros								
12	Inspecciona los debates de los estudiantes teniendo en cuenta su desarrollo observacional, pensamiento y razonamiento.	X						
13	Incentiva a que los participantes del debate puedan participar de forma argumentativa y técnica			X				
14	Incentiva a que los estudiantes puedan fundamentar sus conclusiones					X		
15	Inspecciona que los foros y debates de los estudiantes estén encaminados a su desarrollo					X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Elvira Nataly Palpan Chávez DNI: 20119666

Especialidad del validador: Maestro en gerencia e innovación educativa.

16 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Mg. E. Nataly Palpan Chavez
ENGLISH TEACHER
C.M. 1020115056

Firma del Experto Informante.

Ingrese el código de la imagen!

BUSCAR

IMPRIMIR

LIMPIAR

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PALPAN CHAVEZ, ELVIRA NATALY DNI 20119666	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 27/08/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
PALPAN CHAVEZ, ELVIRA NATALY DNI 20119666	MAESTRO EN GERENCIA E INNOVACIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 01/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/06/2012 Fecha egreso: 07/07/2014	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCÍDES CARRIÓN <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

EXPERO 3



Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Marlene Vicitación Gutiérrez Arteaga **DNI: 19929765**

Especialidad del validador: Maestro en gerencia e innovación educativa

16 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Comunicación Asertiva								
1	Orienta a los estudiantes para que puedan alcanzar sus objetivos de aprendizaje			x				
2	Responde con un tono adecuado a las interrogantes de los estudiantes	x						
3	Organiza talleres de tutoría en su horario o fuera de él responsablemente	x						
4	Muestra las calificaciones de los estudiantes en el tiempo establecido	x						
5	Hace la retroalimentación de acuerdo a las calificaciones que obtuvieron los estudiantes	x						
6	Corrige a los estudiantes sin herir sus pensamientos o sentimientos					x		
7	Deja que los estudiantes puedan expresar lo que piensan y sienten, a pesar de que no tenga su misma postura	x						
DIMENSION 2: Resolución de conflictos								
8	Actúa de manera oportuna al presenciar algún conflicto cuyo propósito sea negativo	x						
9	Resuelve de manera adecuada los incidentes que conllevan a un conflicto	x						
10	Llega un acuerdo con las partes afectadas cada vez que se presenta algún problema	x						
11	Trata de ser imparcial cada vez que se tiene que solucionar el problema	x						
DIMENSION 3: Desarrollo de terceros								
12	Inspecciona los debates de los estudiantes teniendo en cuenta su desarrollo observacional, pensamiento y razonamiento.	x						
13	Incentiva a que los participantes del debate puedan participar de forma argumentativa y técnica	x						
14	Incentiva a que los estudiantes puedan fundamentar sus conclusiones	x						
15	Inspecciona que los foros y debates de los estudiantes estén encaminados a su desarrollo	x						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Marlene Vicitación Gutiérrez Arteaga **DNI: 19929765**

Especialidad del validador: Maestro en gerencia e innovación educativa

16 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GUTIERREZ ARTEAGA, MARLENE VICITACION DNI 19929765	LICENCIADA EN EDUCACION ESPECIALIDAD EN LENGUA, LITERATURA Y COMUNICACION SOCIAL Fecha de diploma: 13/04/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
GUTIERREZ ARTEAGA, MARLENE VICITACION DNI 19929765	LICENCIADO EN EDUCACION LENGUA, LITERATURA Y COMUNICACION SOCIAL Fecha de diploma: 13/04/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
GUTIERREZ ARTEAGA, MARLENE VICITACION DNI 19929765	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 05/04/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
GUTIERREZ ARTEAGA, MARLENE VICITACION DNI 19929765	MAESTRO EN GERENCIA E INNOVACION EDUCATIVA Fecha de diploma: 15/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/10/2011 Fecha egreso: 20/12/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCÍDES CARRIÓN <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

ANEXO 5

Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Para la determinación de la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el alfa de Cronbach, donde, se aplicó a una muestra piloto de 30 docente de una institución educativa de Tarma. En las siguientes tablas se muestra los resultados.

Tabla 9.

Análisis de confiabilidad de instrumentos.

Estadísticas de fiabilidad del Desempeño docente	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,805	30

Estadísticas de fiabilidad de la Habilidades Blandas	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	30

Interpretación: Los datos obtenidos a partir del análisis en el SPSS, muestra que los instrumentos empleados tienen una excelente confiabilidad tanto para el instrumento de habilidades blandas como para el instrumento de desempeño docente (0.805 y 0.855) ya que se encuentran en el rango de 0.72 a 0.99, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2
Interpretación del coeficiente alfa de Cronbach

Intervalos	Interpretación
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Herrera, A (1998). *Notas sobre Psicometría*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia