



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN

Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E
N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Ricardo Gutiérrez, Rocío del Pilar (ORCID: 0000-0002-7587-4744)

ASESOR:

Dr. Pumacayo Palomino, Iván Ilich (ORCID: 0000-0003-1341-2613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía y haberme permitido lograr un objetivo más en mi vida.

A la memoria de mi querido padre y mi tía quienes fueron mi ejemplo de lucha y fortaleza.

A mi madre, esposo y familia, quienes son la razón de mis esfuerzos y logros, quienes me alientan a continuar ante las adversidades.

Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo, cuya existencia y funcionamiento hace posible el sueño ansiado de tantos estudiantes.

A mi asesor, cuya paciencia en cada paso de la investigación ha sido de vital importancia.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: **RICARDO GUTIERREZ, ROCIO DEL PILAR** Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

LAS HABILIDADES BLANDAS Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES DE LA I.E N° 6088 ROSA DE SANTA MARÍA, CIENEGUILLA - 2019.

Fecha: 11 de Agosto de 2019

Hora: 03.15 pm.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Rosa Lidia Villalba Arbañil

Firma: 

SECRETARIO: Mgtr. Erika Taypay Arias

Firma: 

VOCAL :Mgtr. Ilich Pumacayo Palomino

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR MAYORIA.

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

REDACCION APA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ARTICULO CIENTIFICO.

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



Declaratoria de autenticidad

Yo, Rocío del Pilar Ricardo Gutiérrez, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Vitarte; declaro que el trabajo académico titulado “Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla - 2019, presentada en 115 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de Agosto del 2019



Br.: Rocío del Pilar Ricardo Gutiérrez

DNI: 10059107

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla - 2019”, que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019.

El presente informe ha sido estructurado en capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I, se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV, contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los anexos que respaldan la investigación.

La conclusión de la investigación fue que existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,712, correlación positiva alta).

La autora

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de sustentación	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	1
II. Método	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	23
2.6. Método de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos	24
III. Resultados	25
3.1. Descripción	25
3.2. Contrastación de hipótesis	41
IV. Discusión	46
V. Conclusiones	49
VI. Recomendaciones	50
VII. Referencias	51
VIII. Anexos	55
Anexos 1: Matriz de consistencia	56
Anexos 2: Matriz de operacionalización	58

Anexos 3: Instrumentos	60
Anexos 4: Validación de instrumentos	64
Anexos 5: Base de datos de la prueba piloto	80
Anexos 6: Base de datos de la muestra	81
Anexos 7: Resultados estadísticos procesados en SPSS	87
Anexos 8: Carta de presentación de la UCV	88
Anexos 9: Carta de respuesta - Autorización del estudio	89
Anexos 10: Artículo científico	90
Anexos 9: Declaración jurada de artículo científico	103
Anexos 10: Acta de Aprobación de originalidad de Tesis	104
Anexos 11: Pantallazo del Software Turnitin	105
Anexos 12: Formulario de Autorización para la Publicación de la Tesis	106
Anexos 13: Autorización de la Versión final del Trabajo de Investigación	108

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz operacional de la variable habilidades blandas	17
Tabla 2	Matriz operacional de la variable resolución de problemas	17
Tabla 3	Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de habilidades blandas	20
Tabla 4	Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de la resolución de conflictos	21
Tabla 5	Validez de los instrumentos	21
Tabla 6	Nivel de confiabilidad de las encuestas, según el método de consistencia interna	22
Tabla 7	Valores de los niveles de confiabilidad	22
Tabla 8	Índices de correlación	24
Tabla 9	Nivel de habilidades blandas	25
Tabla 10	Nivel de apertura a nuevas experiencias	26
Tabla 11	Nivel de la responsabilidad	27
Tabla 12	Nivel de extroversión	28
Tabla 13	Nivel de la afabilidad	29
Tabla 14	Nivel de la estabilidad emocional	30
Tabla 15	Nivel de resolución de conflictos	31
Tabla 16	Nivel de negociación	32
Tabla 17	Nivel de mediación	33
Tabla 18	Nivel de conciliación	34
Tabla 19	Nivel de arbitraje	35
Tabla 20	Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos.	36
Tabla 21	Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la negociación.	37
Tabla 22	Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la mediación.	38
Tabla 23	Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la conciliación.	39

Tabla 24	Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y el arbitraje.	40
Tabla 25	Pruebas de normalidad	41
Tabla 26	Correlación y significación entre habilidades blandas y resolución de conflictos	42
Tabla 27	Correlación y significación entre las habilidades blandas y la negociación	42
Tabla 28	Correlación y significación entre las habilidades blandas y la mediación	43
Tabla 29	Correlación y significación entre las habilidades blandas y la conciliación	44
Tabla 30	Correlación y significación entre las habilidades blandas y el arbitraje	45

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Nivel de habilidades blandas	25
Figura 2	Nivel de apertura a nuevas experiencias	26
Figura 3	Nivel de responsabilidad	27
Figura 4	Nivel de extroversión	28
Figura 5	Nivel de afabilidad	29
Figura 6	Nivel de estabilidad emocional	30
Figura 7	Nivel de resolución de conflictos	31
Figura 8	Nivel de negociación	32
Figura 9	Nivel de mediación	33
Figura 10	Nivel de conciliación	34
Figura 11	Nivel de arbitraje	35
Figura 12	Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos	36
Figura 13	Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la negociación	37
Figura 14	Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la mediación.	38
Figura 15	Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la conciliación	39
Figura 16	Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y el arbitraje	40

Resumen

El siguiente estudio se ubica en la línea de investigación denominada *Gestión y Calidad Educativa* y tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019. El método aplicado, en el caso del enfoque, fue el cuantitativo, siendo el diseño no experimental, cuya característica principal es la observación de fenómenos sin la intervención del investigador, para su análisis posterior. El tipo de investigación fue el básico, nivel descriptivo – correlacional. La muestra se conformó con 52 docentes de la Institución Educativa N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla, a través del muestreo probabilístico. Para la recolección de datos, se usó como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario, uno por cada variable; el primero correspondiente a la variable habilidades blandas, el cual contó con 20 ítems, y el segundo, para la variable resolución de conflictos, presentó de 24 ítems. Los resultados se obtuvieron a través del análisis descriptivo e inferencial para hallar el grado de correlación mediante la aplicación de la prueba de Rho de Spearman, dando respuesta a los problemas con una rigurosidad científica respecto del caso, procediendo a verificar el logro de los objetivos y rechazar las hipótesis nulas. El estudio concluye que las habilidades blandas tienen una relación significativa con la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,712, una correlación positiva alta).

Palabras claves: habilidades blandas, educación, resolución, conflictos.

Abstract

The following study is located in the research line called *Management and Educational Quality* and aimed to determine the relationship between soft skills and conflict resolution in teachers of EI No. 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla - 2019. The method applied, in the case of the approach, was the quantitative one, the non-experimental design, whose main characteristic is the observation of phenomena without the intervention of the researcher, for later analysis. The type of research was the basic, descriptive - correlational level. The sample was made up of 52 teachers from the Educational Institution No. 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla, through probabilistic sampling. For data collection, the survey was used as a technique, and as a tool the questionnaire, one for each variable; the first corresponding to the soft skills variable, which had 20 items, and the second, for the conflict resolution variable, presented 24 items. The results were obtained through descriptive and inferential analysis to find the degree of correlation through the application of Spearman's Rho test, responding to problems with a scientific rigor regarding the case, proceeding to verify the achievement of the objectives and reject null hypotheses. The study concludes that soft skills have a significant relationship with conflict resolution in teachers of EI No. 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. ($p < 0.05$ and Rho de Spearman = 0.712, a correlation positive high).

Keywords: Soft skills, education, resolution, conflicts.

I. Introducción

La realidad actual de las Instituciones Educativas trae consigo la idea de que siempre habrá conflictos, ya que esto forma parte de un grupo social por la cantidad de personas laboran ellos. Por ello, para poder resolver los conflictos que se presentan, se debe identificar cuáles son y de dónde provienen, con el fin de solucionarlos o crear un clima escolar adecuado para todo el personal. No está demás decir que el conflicto y la violencia son completamente diferentes, no obstante, en ciertas ocasiones, cuando se genera un conflicto los sujetos envueltos en él pueden llegar a actos de violencia, pero, en la educación debe reinar la tolerancia. La institución educativa debe educar a estudiantes y padres a resolver conflictos sin llegar a agredir a nadie. Es posible que cada persona, en su trajinar diario, haya sido partícipe en algún acto de violencia a través de un conflicto (Ramos, Ravello y Rivera, 2013). Las instituciones educativas no se encuentran libres de la realidad conflictiva, ya que dentro de ella se encuentra un cúmulo de personas diferentes, ya que sus personalidades, intereses y opiniones varían, y muchas no están de acuerdo con las demás, presentándose con ello un ambiente hostil. Ante esta situación, las instituciones deben tener a la mano formas adecuadas de poder gestionar esos conflictos.

Por ello, la gestión de conflictos que deben tener todas las I.E.E., según Manzanero (2002): Responde a la necesidad de estudiar en forma sistemática la problemática educativa, empezando por conocer, comprender y analizar el origen y desarrollo de los conflictos en la organización escolar. Así como de conocernos a nosotros mismos, nuestros valores, principios y formas de comportamiento para aprender a autoevaluarnos. La gestión de conflictos en las instituciones educativas es una competencia de gestión muy valiosa para los responsables de dirigir una institución educativa. (p. 61). Funes (2000) hace referencia a las experiencias sobre resolución de problemas en instituciones educativas españolas, en las que ejecutan programas de mediación ante los conflictos en toda la comunidad educativa. Basados en las palabras del autor, todas las comunidades que forman parte de la institución educativa crearon un programa que presta servicios para mediar con los conflictos de la institución, y en dicho programa participan padres, docentes, administrativos y otros; todo ello con el objetivo de mantener un clima institucional correcto. En las instituciones educativas se establecen normas que todos acceden a respetar, pero lo mejor sería que todo acto de conflicto sea tomado por los involucrados

como un aprendizaje que le está dejando su profesión y que pueden aplicarlos en cada oportunidad.

No obstante ello, los directivos de las instituciones no han sabido cómo desarrollar tales habilidades para resolver el conflicto en la institución donde laboran, ya que el clima institucional no es agradable, y a quien le compete servir como mediador no ve el conflicto como una oportunidad de aprendizaje, sino como un problema que es mejor evitar. Este panorama se replica también en los docentes. Si el director no promueve estrategias de resolución de conflictos, ya sea por las limitaciones personales o por falta de preparación, este se verá reflejado en sus docentes. Ahora bien, parte de las mejoras de los procesos de resolución de conflictos implica poder manejar las habilidades blandas. Estas habilidades refieren a las capacidades de manejo personal, de relacionarse con otros y consigo mismo (Ortega, 2016); y tal es su importancia, que estas habilidades en el perfil de los profesionales ha tomado posición al llegar a igualar las habilidades duras. Al inicio, toda institución pedía dicha habilidad para cargos jerárquicos donde se necesitaba las relaciones interpersonales, pero en la actualidad esta habilidad es solicitada para todo cargo, desde el personal directivo, hasta el personal obrero.

Desde esta perspectiva, la Institución Educativa N° 6088, Rosa de Santa María, ubicada en el distrito de Cieneguilla, no es ajena a este tema. Las relaciones entre los docentes tienen algunas limitaciones que no son muy evidentes, el clima institucional si bien no es deficiente, existen algunos docentes que expresan su malestar, trabajan aislados, ajenos a participar de las actividades institucionales, falta de identidad, desgano de trabajar en equipo, evasivos. De esta manera, la convivencia se muestra como una realidad de conflictos ocultos no resueltos, no solo entre docentes, sino también el personal administrativo, afectando las buenas relaciones en la Institución Educativa. Se debe procurar que los docentes cuenten con las habilidades adecuadas para ser más competitivos ya que esta problemática no solo se presenta en el país sino a escala mundial. El buen manejo de las habilidades blandas de toda institución educativa favorece el buen desempeño entre los actores educativos, y sobre todo mejoraría la capacidad de resolver los conflictos, favoreciendo el alcance de altos estándares educativos. Por ello, el desarrollo de las habilidades blandas son necesarias, para poder alcanzar un buen desarrollo personal y social; los actores que intervienen en la educación deben esforzarse por crear y convivir

dentro de un ambiente de relaciones positivas, tolerantes, participativas y con mente abierta a los nuevos cambios.

En cuanto a los antecedentes internacionales están: Campos, Jurado y Rivera (2017) presentaron su estudio en la Fundación Universitaria Los Libertadores. Bogotá, su principal objetivo fue la creación de estrategias didácticas, mediante el uso de las TIC, con el fin de poder disminuir los conflictos que se presentan en los estudiantes para que en un futuro se pueda lograr la armonía en la institución. La metodología utilizada, en caso del enfoque, este fue de tipo cualitativo. Contó con una muestra conformada por 33 estudiantes. La técnica utilizada fue la encuesta, cuyo instrumento principal fue el cuestionario. Las conclusiones evidenciaron que frecuentemente en las instituciones de educación los estudiantes se encuentran envueltos en conflictos y que a su vez estos no saben afrontarlos de forma pasiva, por lo cual se ven recurriendo a la violencia entre ellos mismos como mecanismo de defensa. La institución educativa debería implementar un programa de integración y compañerismo entre todos los estudiantes. Asimismo, Burbano (2017) su principal objetivo fue identificar las formas de cómo las estudiantes de la Institución Educativa Boyacá (Pereira) resuelven sus conflictos, mediante el uso de la unidad didáctica. Se utilizó la metodología, de tipo descriptiva, con un método cualitativo. Con una muestra de 39 estudiantes. La técnica utilizada fue la observación. Las conclusiones evidencian que los conflictos que se encuentran dentro del aula donde se imparten las clases pueden ser resueltos si el docente posee la habilidad de disipar el problema, ya que este funge como mediador dentro del aula y para con sus estudiantes, por tanto, las estrategias utilizadas deben estar enfocadas a desarrollar el pensamiento social y reflexivo, ya que por medio de este se creará una ruta al diálogo entre todos los estudiantes.

Según Molinari (2017), presento su investigación en la Universidad de Las Américas. Planteó su propósito, el de indagar las habilidades blandas que poseen los docentes que laboran en educación preescolar. La metodología tuvo un enfoque cualitativo. La población y muestra se conformó con 15 docentes. La técnica utilizada fue la encuesta, y para la recolección de información, el cuestionario fue el instrumento principal. En las conclusiones se logró encontrar que los docentes poseen una gran habilidad blanda, y que suelen ser cotidianas, tanto en el aula de clases, como en torno a lo social. Siguiendo los mismos lineamientos, Pérez (2016) con la finalidad de conocer la contribución que brinda

la inteligencia emocional a los estudiantes, esencialmente a las habilidades sociales y al liderazgo, capacidades que van a permitirles poder intervenir en la solución de conflictos. La metodología aplicada fue un enfoque cualitativo. La población la constituyeron 40 estudiantes. Y como instrumento se utilizó el cuestionario. En las conclusiones, se pudo notar la falta de desarrollo integral, por lo que la Institución debe tratar de proveerles tal desarrollo a sus estudiantes y no guiarse simplemente por el currículo asignado. Y por último, Aguilar y Ariza (2015) el objetivo principal por la que se realizó la investigación fue realzar la importancia de la resolución del conflicto escolar, tipificándose como una práctica convivencial, mediante los derechos humanos. La metodología que se utilizó fue de tipo descriptiva. La población y muestra fue de 36 estudiantes. El instrumento aplicado fue el cuestionario. Las conclusiones arribaron que a través de la educación en derechos humanos podemos construir una mejor convivencia en la escuela. Fue significativo para esta intervención en el aula poner de manifiesto que para la población participante era imprescindible tener en cuenta la importancia que tiene la norma y las leyes para todos los ciudadanos, no como una imposición por parte de los adultos, sino como una posibilidad en la cual ellos también participan, así como la importancia histórica que tuvo la Declaración Universal de los Derechos Humanos, del mismo modo, desarrollar en los niños la conciencia y el respeto por la igualdad, y el respeto por la normas básicas de convivencia.

En cuanto a los antecedentes nacionales se muestran los siguientes: Barrón (2018) en su propósito de conocer cuáles son las influencias que poseen las habilidades blandas, para poder mejorar la interacción que se produce en el aula de clases, cuando interactúan los docentes. Sobre la metodología de la investigación, se utilizó el método hipotético-deductivo, de tipología aplicada, con un enfoque cuantitativo. El instrumento aplicado para recolectar la información necesaria para el estudio fue la Escala de estimación de interacción. Se pudo concluir que mientras no se aplicó el experimento de desarrollo de habilidades blandas, los grupos de control y experimental mostraron alcances similares en los niveles de interacción, pero, luego de aplicado el experimento, el cual fue el programa de habilidades blandas, se pudo notar que si bien ambos grupos (control, y experimental) mejoraron sus niveles en la variable interacción, solo el grupo experimental pudo alcanzar niveles superlativos. Este panorama permite concluir que el programa de habilidades

blandas sí logra una influencia significativa, mejorando la interacción que tienen en el aula los docentes, tomando en cuenta el valor de $p = 0,000$ siendo menor ($< 0,05$).

Teniendo en cuenta a Tapia (2017) el estudio tuvo la finalidad de conocer si las habilidades blandas predicen una buena convivencia escolar a percepción de los estudiantes. Dentro de la metodología utilizada, se pudo identificar al método hipotético deductivo, de tipo básico, asimismo el nivel fue el correlacional. Se usó un enfoque cuantitativo, finalmente un diseño no experimental transversal. La población participante la conformaron 629 estudiantes, extrayéndose una muestra de 120 estudiantes. La técnica de recolección de información que se utilizó fue la encuesta, y su instrumento el cuestionario. La conclusión puso en evidencia que las habilidades blandas poseen una relación con la convivencia escolar de los estudiantes, es decir mientras las habilidades blandas alcancen un mejor nivel, la convivencia también lo hará. Tal como Mena (2017), planteó como objetivo identificar el rol desempeñado por los directores de las II.EE., pertenecientes a la UGEL La Unión (Piura), en el manejo de los conflictos, en el enfoque del Marco del Buen Desempeño del Directivo, asimismo identificando los logros de los directores y las necesidades que demanden el cumplimiento de sus funciones como gestores de los conflictos presentados en la I.E. La metodología que se utilizó en la investigación se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-explicativo. Se contó con un diseño no experimental. Se tuvo como población a 51 directores de las II.EE. UGEL La Unión, y para la muestra se recolectó un total de 45 directivos. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista y la encuesta, y para la recolección de información fueron utilizados como instrumento el cuestionario y la guía de entrevista. En las conclusiones, se logró determinar que la falta de dominio de los conocimientos de los directores de las II.EE. no son suficientes para poder ejercer una gestión de conflictos eficientes, encontrando una relación positiva entre estas dos variables.

Con base en Egoavil (2016) en su propósito de conseguir la relación en tres variables, las cuales las conforman convivencia escolar, resolución de conflictos y gestión pedagógica. La metodología contó con un nivel cuantitativo, asimismo el método aplicado fue el hipotético deductivo. En cuanto a la población, esta se conformó con 146 participantes, y la muestra probabilística de 106 docentes. En cuanto a la recopilación de información el instrumento para ello fue el cuestionario. La conclusión a la que se llegó fue

que las variables: convivencia escolar, resolución de conflictos y gestión pedagógica, poseen una relación significativa entre ellas, el valor de 0,412 identifica una relación moderada. Y por último, Villanueva (2016) la cual tuvo como objetivo principal determinar si las habilidades blandas tienen una relación significativa con la resolución de conflictos. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, de tipología básica. La población de estudio fue de 274 estudiantes. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que posee escala de likert. Las conclusiones señalaron que en efecto existe una relación significativa entre la variable habilidades blandas y la resolución de conflictos. Este dato se registró luego de aplicada la prueba de Rho Spearman, y un valor $p =$ menor a 0,05.

De acuerdo con la Variable 1: Habilidades blandas, Salamanca (2009); Alvarado (2015); Kozlowski y Ilgen (2006) consideraron que es aquella capacidad que posee el individuo para relacionarse sin hacer mucho esfuerzo, habilidad que le permite ser un líder dentro del grupo de trabajo. De esa misma manera, Mujica (2005); Ortega et al. (2015); Durlak, Weissberg, Dymnicki, Taylor, and Schellinger (2011) coincidieron con la definición señalándola como las cualidades que tiene un individuo para relacionarse con las personas, haciéndolos sentir incluidos, hábitos que implementan en el trabajo y en la vida cotidiana. Se puede decir que las habilidades blandas son retos no cognitivos, necesarios para realizar de forma apropiada una tarea. Así mismo, ayudará al individuo a formarse y ser íntegro en sus decisiones. Es necesario recalcar que no solo se basa en inteligencia, sino también en cómo se desarrolla o el desenvolvimiento en su entorno. Muñoz (2014) considera a las habilidades blandas como las aptitudes que se orientan a las relaciones sociales, ya que la utilizan seguidamente cuando se establecen relaciones nuevas, como por ejemplo el docente con los nuevos estudiantes, o el empleador con el sujeto que está en busca de trabajo, todo ello trata de desarrollar capacidades comunicativas que sean eficaces. Ya teniendo claros los conceptos que cada autor propone sobre las habilidades blandas, es importante saber que dichos conceptos se deben llevar a cabo en el campo laboral, y así pueda haber una mejora en su entorno.

También se encuentran las Características de las habilidades blandas, Salamanca (2009); Hanushek and Woessman (2008); Talavera and Pérez (2007) tuvieron una similitud sobre estas, dando a conocer las siguientes características de las habilidades blandas: 1.

Humildad: Destreza esencial para formarse y quitar el prototipo considerablemente penetradas en la mente del individuo; 2. Escucha asertiva: Prestar atención y percibir la información, los entendimientos y las prácticas de todos quienes se encuentran en el entorno; 3. Empatía: Es significativo para instruirse y estar en la situación del individuo que se está expresando, y así tener un conocimiento claro y preciso; 4. Facilidad de comunicación: Estar al corriente de notificar la información por medio de la comprensión afectiva y así poder emitir los mensajes de una forma transparente y eficaz; 4. Feedback: Instruirse a adoptar y ofrecer información a los individuos es la forma más eficaz para llevar una conversación exitosa. Por otro lado, se tiene La determinación como elemento fundamental de las habilidades blandas, Determinación, definida por Duckworth(2007); Cinque (2016); Connelly&Ones (2010) como “la capacidad de tener pasión y perseverancia por metas de largo plazo.

Es tener resistencia, trabajar por tu futuro día a día, no solo por una semana o un mes sino por años y hacer de ese futuro una realidad” (p. 1087).La misma autora la ha determinado la pasión que se tiene cuando se ejecutan acciones que permitirán el desarrollo de la vocación, ya que desde tempranas edades, se debe inculcar en los individuos ser constantes en lo que inicien, aunque este no sepa o identifique su vocación, siempre y cuando sea una persona determinada logrará tener éxito en todo lo que se proponga a hacer, ya que todo lo aprendido durante su vida lo ha llevado a ser constante. Por ello, Duckworth (2007) menciona que: El proceso de aprendizaje no siempre es divertido, y la mejora no viene sin esfuerzo. Pero si se está motivado para mejorar en algo porque le gusta, entonces la inversión de tiempo y esfuerzo va a valer la pena y el éxito será su propia recompensa. (p. 1087).Para poder llegar a ser una persona determinada, la misma autora ha señalado dos puntos que se deben desarrollar: a. Encuentre una pasión (o al menos una actividad que le interese);b. Reconocer que la frustración, confusión y la práctica son parte del proceso; c. La primera de ellas no será sencilla de identificar, pero si se centra en una actividad, hasta lograr conseguir el máximo de la misma, será sencillo reconocer que es una persona determinada. El segundo punto es lo que ocurre en el transcurrir del proceso, pues, antes de alcanzar lo deseado siempre se encontrarán obstáculos que dificulten la realización de la actividad, no obstante ello, la persona debe persistir hasta lograr su objetivo.

Por último, están las Dimensiones de las habilidades blandas, y son: Dimensión 1: Apertura a nuevas experiencias, Ortega (2016); Garavan, Morley, Gunnigle, & Collins (2001) la han considerado la inclinación de la persona a experimentar nuevas cosas sabiendo que se trata, cultural, estético, intelectual, entre otros. Es decir, todo ello conlleva a que cada individuo pueda ser perspicaz y pueda ser exitoso en lo que se proponga. El sujeto que posea habilidades blandas siempre está dispuesto a experimentar experiencias nuevas, ya que logra ver cómo un proceso de aprendizaje que adquirirá y formará parte de sus conocimientos, y que al transcurrir del tiempo podrá utilizar como experiencias previas y podrá formular nuevos conocimientos en base a ello; Dimensión 2: Responsabilidad, Ortega (2016); Heckman, Stixrud, & Urzua (2006) la definen como ser una persona organizada, y que cumple con lo que le han establecido, o con la ruta que él mismo se ha trazado. Tienden a tener una conducta de compromiso, tenacidad ante los inconvenientes expuesto en su vida, pueden retardar la recompensa próxima por crecimientos a largo plazo, también se puede decir que no son nerviosos al momento de realizar alguna actividad.

Por tanto, se puede decir que esta particularidad es una de las más exitosas aplicadas en el rubro laboral y en el día a día de cualquier individuo. Parte de poseer las características de las habilidades blandas es ser responsable y consecuente con las metas que se emprenden, o bien lograr el objetivo por el cual se encuentra trabajando, siempre cumpliendo con todos los compromisos y siendo puntual al ejecutarlo; Dimensión 3: Extroversión, Según Ortega (2016), la extroversión es una particularidad de las personas abiertas, que le gusta interactuar con la sociedad, hasta con la naturaleza. Las personas extrovertidas son conversadoras, son individuos que se enfocan en un propósito, así como también salen adelante por sí mismos y no le temen a nada. Otro elemento importante de las habilidades blandas, ya que es ser extrovertido es capacidad que las personas no logran desarrollar, ya que para ello se debe tener buenas relaciones interpersonales, interactuar con las personas solo por el hecho de ser sociable, no obstante ello, no están necesitando la aprobación de otros para cumplir con sus propósitos; Dimensión 4: Afabilidad, Para Ortega (2016) la afabilidad es la inclinación a ser cooperativo con otros sin esperar beneficios por los actos hechos. Son personas que toleran cualquier situación, pueden llegar hasta ser sociables y sensibles y perdonan con facilidad.

Los sujetos que son afables es porque una de sus grandes cualidades es la amabilidad hacia otras personas, característica elemental al momento de resolver conflictos, ya que el ser amable le transmite a otro tranquilidad al momento de presentarse situaciones tensas y esta habilidad tiene el poder de aplacarla; Dimensión 5: Estabilidad emocional, Para Ortega (2016); Heckman (2012), la estabilidad emocional se refiere a mantener las emociones controladas, ya que se puede tener cambios de humor y, sin embargo, mantenerlo bajo control para no volverlo un estallido emocional. Al momento de presentarse alguna situación tensa, la estabilidad emocional en los individuos es primordial, ya que mantenerse en calma, ser amable, y dialogar sobre la situación ayudará a una pronta resolución, mientras que si se está en un desequilibrio el problema incrementará.

Como segunda variable del tema está la Resolución de conflictos, por tanto se dará la Definición de conflicto, Álvarez y Rodríguez (2002) insisten en que cada individuo tiene su forma de pensar y de resolver algún problema, por ello asumen que el conflicto es producido cuando las necesidades e intereses de los individuos son diferentes y sienten la necesidad de competir por objetivos que pueden no estar claros, solo dependerá de los sujetos inmersos en el conflicto llegar a un punto medio. Porret (2010) lo define como aquellas situaciones o momentos en el cual los individuos demuestran su posición ante un problema en el que si no se soluciona de la mejor manera puede convertirse en un problema más grande. Similar es la definición de Casamayor (2002), para quien los problemas son situaciones que se presentan en cualquier escenario, y que tiene que haber dos individuos para que pueda surgir, así como también puede convertirse entre dos o más individuos. Como todo individuo, todos tenemos problemas al momento de conversar o llevar a cabo una situación de comunicación y así buscamos de alguna manera u otra de solventarlos por la forma más pacífica y que sea conveniente para ambas partes, y así poder tener una relación exitosa.

Se postulan las Clases de conflicto, las cuales son: Teoría de los conflictos latentes, emergentes y manifiestos, Hardy (2009) indica que los conflictos pendientes son aquellos en que las presiones no se pueden desarrollar al máximo. Por otro lado, los conflictos emergentes determinan que el individuo pueda asimilar los problemas que estén sucediendo en su entorno, y claro siempre y cuando pueda manejarlo de manera eficaz.

Otro punto son los conflictos manifiestos, los cuales se pueden definir como que dos individuos puedan resolver los problemas de una manera adecuada y que estén de acuerdo con las soluciones propuestas; Conflicto de intereses o conflictos de derecho, Funes de Grasa (2000); Pérez (2015); Castillejo (2007); Martínez (2005) indicaron que estos se rigen por las reglas y que pretenden fijar cuáles son las condiciones económicas y de trabajo. Estos emergen cuando en una disputa bien sea de intereses o de derecho las partes buscan la solución para obtener un beneficio, poniendo como ejemplo los contratos colectivos. Estos fijan sus intereses y buscarán el diálogo con la contraparte para fijarlos y luego tenerlos como escrito y ya será un derecho que se debe cumplir, en caso de no respetarse dicho derecho emergerá un conflicto; Conflicto intrapersonal y colectivo, Trianes y García, (2002); Velasco (2009); Berroterán (2011); Astor (2000) han descrito los conflictos intrapersonales como aquellos que tienen la persona consigo mismo, sin poder aceptar lo que le pasa bien sea emocional o por otras causas.

Mientras que los conflictos grupales son los que afectan a más de dos personas, bien sea por diferencia de intereses, o por ideologías distintas, entre otras, y que ello puede incurrir en afectar a una población entera; Conflictos de alta intensidad y baja intensidad, García (2002); Oruña. (2001); Cascón (2006); Sánchez (2014) coinciden con que existen dos tipos de conflictos: conflictos tratables y conflictos intratables. El primero es el que a pesar de existir muchas diferencias, es el que se puede resolver por medio de acuerdos, una vez que se fija una solución. Mientras que el segundo, es el que ha tenido fallas, a pesar de que se han hecho numerosos intentos, y que también pueden pasar generaciones y aún no se consigue un arreglo. No obstante ello, es fácil pasar de un conflicto de baja intensidad al conflicto de alta intensidad, ya que si no se consigue una solución puede permanecer; Conflictos ideológicos, políticos, Bravo y Herrera (2011); De Párraga, Vera y Copello (2008) mostraron definiciones similares señalando que los conflictos ideológicos como aquellos que una persona tiene fijados por un pensamiento único, de acuerdo con sus valores y creencias, y que por lo general se dan por creencias religiosas.

Por otra parte, los conflictos políticos básicamente están dirigidos al manejo del poder, ya que muchos intereses están en juego; Conflictos interpersonales, intrapersonales o sociales, Funes y Moreno (2008) han mencionado que los conflictos tienen varias clasificaciones. Dentro del conflicto interpersonal, hace referencia a lo que se da entre dos

o más personas, ya que se encuentran en desacuerdo, bien sea por personalidad o interés. El conflicto intrapersonal es aquel que la persona tiene para sí mismo, teniendo pensamientos y emociones negativas, bien sea corporal o de identidad. Y el conflicto social es aquel que atañe a toda una sociedad, que por lo general puede ser económico, político o ambiental; Conflictos de relación entre los alumnos y entre los alumnos y los docentes, Este tipo de conflictos serían los más comunes en las instituciones educativas, así expusieron Hernández, Correa y Rodríguez (2004) pueden existir muchos conflictos dentro del aula de clase, bien sea entre los estudiantes y que lo manifiestan con cierta agresividad tanto verbal como física, y que les hace tener un ambiente tenso entre ellos dentro del salón, así como los estudiantes pueden presentar un conflicto con sus docentes, y este se verá reflejado en su rendimiento académico, o también la motivación que da dentro de la clase. También, pueden existir otros conflictos, tales como el conflicto de identidad, que hace que el estudiante sea agresivo, y que se encierre en sí mismo y no exprese lo que siente, sino que sus emociones puede verterlas hacia un tercero.

Se mencionan las Características de los conflictos, partiendo de las diferentes definiciones de conflicto, resaltan los siguientes elementos, según Rodríguez (2006): 1. Para que suceda un problema debe de haber mínimo dos individuos; 2. Debe faltar alguna información; 3. Está latente la sensación de que el otro individuo es el que ocasiona el problema; 4. Cada individuo tiene a su favor su punto de vista; 5. Como todo problema tiene solución. Se destaca la Definición de resolución de conflictos, Gómez (2015) manifiesta que es la agrupación de capacidades y conocimientos que permite a sujeto hacer intervenciones para llegar a acuerdos pacíficos y evitar agrandar el conflicto. Se entiende entonces que, la resolución de conflictos viene a significar la conducción del mismo, haciendo uso de una serie de decisiones y/o acciones que guiarán hacia la solución del conflicto. Todo ello con la finalidad de mejorar los vínculos interpersonales entre los miembros de una institución. Según Robbins (2004), la resolución de conflictos se utiliza para limar asperezas utilizando estrategias afables para llegar a un punto medio entre las partes relacionadas. Asimismo, el autor hace referencia a la negociación, como una estrategia directa que permite manejar los conflictos y disminuir el grado de tensión del conflicto alcanzando acuerdos que beneficien a todas las partes involucradas. Las estrategias son procedimientos y acciones que logran un determinado

objetivo; en este caso, las estrategias utilizadas tienen como objetivo la resolución de conflictos.

Finalmente se encuentran las Dimensiones de resolución de conflictos, estas son: Dimensión 1: Negociación, Girard y Koch (2001) afirmaron que para que se controle un conflicto es por medio de la negociación. Esta solo dará resultado cuando las voluntades de las partes involucradas se hacen voluntariamente, es por ello que en medio de la negociación existirán acuerdos donde la solución beneficiará a ambas partes, y dejarlos igualados. Se puede entender a lo que refieren los autores que es un proceso de comunicación entre dos o más personas, y que por medio del diálogo estarán dispuestos a llegar a un acuerdo en común donde los intereses de las partes no se vean afectados, ya que dentro del mismo debate concentrarán sus condiciones para sus beneficios; Dimensión 2: Mediación, Girard y Koch (2001) mencionan que la mediación se da cuando los involucrados en la problemática no pueden llegar a un acuerdo voluntariamente, y por ello necesitan la ayuda de un tercero que les facilite la identificación de intereses comunes para poder llegar a una solución. Según lo señalado por el autor, la mediación tiene como requisito indispensable la presencia de una tercera persona ajena a los asuntos individuales de las partes que ayude a resolver el problema que se encuentra en disputa.

Este mismo hará uso de estrategias para poder darle a entender a cada parte cuál sería el punto del otro, y que también la tercera persona podrá analizar cuál es el conflicto entre ellos para poder dar una opinión racional. Para reflexionar un poco más sobre el tema, la mediación sería una oportunidad que las directrices pueden utilizar como parte de su conocimiento y para una mejor gestión, ya que utilizarán estrategias para hacer que las partes en conflictos puedan resolver ellos mismos, y que debido a la participación de los directores el problema estaría resuelto; Dimensión 3: Conciliación, Girard y Koch (2001) menciona que la conciliación es utilizada por las personas que se encuentran en un conflicto y que necesitan de un tercero para traer y llevar información y de esa forma resolver la disputa. Por lo general, la conciliación se lleva de manera informal. Gómez (2015) llegó a determinar que a la conciliación la utilizan como una herramienta alternativa cuando dos partes se encuentran envueltos en un conflicto y que por sus propios medios no han podido llegar a ningún acuerdo. En la conciliación tiene mayor participación la tercera persona, ya que será la mente racional para resolver el conflicto, pues, es quien propone

una solución definitiva una vez que ha escuchado a las dos partes y fija cual será el método que van a utilizar; Dimensión 4: Arbitraje, Girard y Koch (2001) definen el arbitraje como la participación que un tercero ha aceptado voluntariamente para intervenir por las necesidades de las partes, sin tomar partido por ninguno de los involucrados. Cuando se llega al punto de necesitar un arbitraje en la resolución de un conflicto, ya se está dejando la decisión final a esta tercera persona, pues, este no propondrá ninguna salida, sino que dictará cuál será esa salida, pues, será la mente más racional entre las partes que puede ver los puntos de inflexibilidad más claro. En el caso de instituciones de educación, cuando existen conflictos entre docentes y directivos, quien funge de árbitro es un supervisor, y este impondrá una solución final para así dar fin al conflicto.

Se procede con la Formulación del problema, siendo el Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019? Y, Problema específico 1: ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la negociación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019? Problema específico 2: ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la mediación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019? Problema específico 3: ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la conciliación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019? Problema específico 4: ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y el arbitraje en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019?

En cuanto a la Justificación del estudio están: Justificación teórica, este estudio significa un aporte teórico, ya que incrementará el conocimiento sobre el grado de relación que se tiene entre las habilidades blandas y la resolución de problemas, en una muestra determinada. Asimismo, refuerza el afán de darle una validez a las teorías expuestas, ya que el uso regular y la confirmación de su aplicación en varios contextos que difieren en condiciones, y sus reiteraciones en investigaciones siguientes, podrían darle la validez científica que requiere una teoría para poder ser un sustento científico para posteriores investigaciones; Justificación metodológica, el estudio se guiará siguiendo métodos científicos que llevan a la utilización de técnicas que ayuden con la recopilación de datos necesarios, y debido a ello se aplicaran cuestionarios que permitan medir las variables que

se han sometido a estudio, previamente a la aplicación del instrumento, estos pasaron por su debida validación, que posterior a ello obtuvieron una confiabilidad, seguidamente se utiliza los datos estadísticos que permitirán confirmar las hipótesis que se plantearon, para finalizar se dan los resultados obtenidos; Justificación práctica, Este estudio halla su justificación práctica en la aplicación de los resultados encontrados producto de la investigación, para determinar la situación real en la que se encuentra la Institución Educativa N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. Datos que si bien solo alcanzarían un afán teórico, en la práctica esos datos sirven de punto de partida, para poder ejecutar algún proceso que en la práctica disminuya las dificultades limitaciones presentadas por la población estudiada y otros.

Se propones las Hipótesis, las cuales se mencionan, Hipótesis general: Existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. Hipótesis específica 1:Existe relación entre las habilidades blandas y la negociación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. Hipótesis específica 2:Existe relación entre las habilidades blandas y la mediación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. Hipótesis específica 3:Existe relación entre las habilidades blandas y la conciliación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. Hipótesis específica 4:Existe relación entre las habilidades blandas y el arbitraje en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.

Y por último, se señalan Objetivo general: Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. Objetivo específico 1:Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la negociación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. Objetivo específico 2:Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la mediación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. Objetivo específico 3:Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la conciliación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. Objetivo específico 4:Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el arbitraje en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de Investigación

El enfoque que se utilizó para la orientación de la investigación fue el cuantitativo, este enfoque, para la realización del análisis de investigación recurre a la recolección de datos, y para su interpretación utiliza los datos numéricos y la estadística para poder identificar el comportamiento de los fenómenos estudiados en la investigación (Hernández, Fernández y Batista, 2010). En cuanto al tipo de investigación aplicado en la presente investigación fue el tipo básico, con un nivel descriptivo y correlacional, ya que como primer paso se procedió a describir el comportamiento de las variables observadas, luego de ello se procedió a buscar la correlación entre ambas variables: habilidades blandas y resolución de conflictos.

El tipo de investigación denominado básico tiene como premisa principal la mejora del conocimiento ya existente, así como la interpretación de fenómenos presentes en la sociedad actual, asimismo, se le denomina básica porque está basado en otros conocimientos ya existentes (Sierra, 2001).

El nivel descriptivo está orientado a la verificación de las características, propiedades, y otro rasgo en concreto, de aquellos quienes fungen como sujetos de la investigación (Hernández et al., 2010).

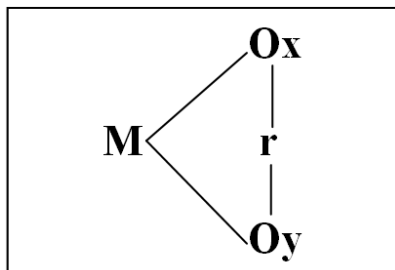
El nivel correlacional está orientado a determinar las relaciones, grado de asociación o vinculación que podrían tener las variables en estudio (Hernández et al., 2010, p. 81).

El diseño utilizado en la investigación fue el no experimental, y de acuerdo con el lapso en el cual fue suministrado los instrumentos, fue transversal, de nivel descriptivo – correlacional.

Fue no experimental, ya que las variables no están sometidas a manipulación alguna, ni intervención del investigador para generar cualquier opinión diversa a la que brindaría el instrumento utilizado (Hernández et al., 2010).

Transversal, ya que la aplicación del instrumento a la muestra estudiada solo se dio en un lapso de tiempo específico (Hernández et al., 2010, p. 151).

El gráfico que le corresponde es:



Donde:

M : Muestra

Ox : Verificación de la variable 1: Habilidades blandas

r : Relación entre variables.

Oy : Verificación de la variable 2: Resolución de conflictos

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Definición conceptual de las variables

Variable 1: Habilidades blandas

Salamanca (2009) consideró que estas forman parte de un grupo de habilidades que tiene la persona para tener mejores relaciones sociales, dentro y fuera del trabajo.

Variable 2: Resolución de conflictos

Gómez (2015) considera como la intervención de la persona al hacer uso de sus conocimientos para resolver el conflicto de forma pacífica.

2.2.2. Definición operacional de las variables

Variable 1

La variable *habilidades blandas* se midió a través de las dimensiones: apertura a nuevas experiencias, responsabilidad, extroversión, afabilidad y estabilidad emocional, de las cuales se extrajo los indicadores y se empleó un cuestionario tipo likert encuesta para el recojo de información de la muestra seleccionada.

Variable 2

La variable *resolución de conflictos* se midió a través de las dimensiones: negociación, mediación, conciliación y arbitraje, de las cuales se extrajeron los indicadores y se empleó un cuestionario tipo likert encuesta para el recojo de información de la muestra seleccionada.

2.2.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz operacional de habilidades blandas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Apertura a nuevas experiencias	· Experiencias en diversas áreas. · Capacidades e intereses.	1-4		
Responsabilidad	· Perseverancia ante obstáculos. · Ética en el trabajo.	5-8	Ordinal	Mala (20-47)
Extroversión	· Orientación por intereses ajenos. · Capacidades de extroversión.	9-12	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces	Regular (48-73)
Afabilidad	· Capacidad de cooperación. · Tolerancia.	13-16	(4) Casi siempre (5) Siempre	Buena (74-100)
Estabilidad emocional	· Consistencia de sus reacciones · Ausencia de cambios de humor.	17-20		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Matriz operacional de resolución de conflictos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Negociación	· Predisposición comunicativa. · Capacidad comunicativa. · Eficiencia en el logro del acuerdo. · Técnicas y estrategias mediadoras.	1-6		
Mediación	· Capacidad orientadora de soluciones. · Resolución de las partes en conflicto. · Predisposición para conciliar.	7-12	Ordinal. (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Mala (24 - 56) Regular (57 - 88) Buena (89 - 120)
Conciliación	· Técnicas y estrategias conciliadoras. · Eficaz en el logro del acuerdo. · Voluntad para intervenir.	13-18		
Arbitraje	· Firmeza en la implantación de una sentencia. · Agente externo.	19-24		

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Para Hernández et al. (2010), la población viene a representar a todos los elementos o casos, personas o cosas, susceptibles a ser observados o medidos. Para el presente estudio se consideró como población a 60 docentes de la I.E. N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla.

2.3.2. Muestra

Para Hernández et al. (2010), la muestra es considerada como una parte o porción representativa de la población, ya que por lo general medir a toda la población es un trabajo complicado, se selecciona una muestra que refleje a la población. Para este caso será de 52 docentes.

2.3.3. Muestreo

Carrasco (2009) señala que el muestreo para este caso fue el probabilístico, dentro de esta específicamente la muestra aleatoria estratificada, cuyo fin principal es representar lo más semejante a la población en lo que a la o las variables estratificadoras se refieren.

Debido al conjunto de docentes que componen la población, se determinó que para obtener la muestra probabilística se aplica la fórmula de Jordi Casal.

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{e^2(N-1) + p * q * Z^2}$$

Donde:

n: número de muestra

z: Puntación z con significancia de 0.05=1,96

p: Probabilidad de ocurrencia=0.5

q: Probabilidad de no ocurrencia=0.5

e=Nivel de significancia

N=Población= 60

Reemplazando:

$$n = \frac{60 * 0.5^2 * 1.96^2}{0.05^2 (60 - 1) + (0.5^2 * 1.96^2)}$$

$$n = 52,0119 = 52$$

En tanto la muestra estuvo constituida por 52 docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019

Criterios de inclusión:

- Docentes con disponibilidad.
- Docentes nombrados por más de 5 años.
- Docentes con horarios flexibles.

Criterios de exclusión:

- Docentes con cargos administrativos.
- Docentes contratados.
- Docentes con horarios complicados.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Sánchez y Reyes (2015) aducen que la técnica es el procedimiento ejercido para recopilar la información necesaria que ayude con la determinación de los objetivos, pero que hagan alusión con el tema de investigación. Es por ello, se empleó la encuesta.

2.4.2. Instrumentos

Para esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario. Para Carrasco (2009), es uno de los más usados por su aplicación a un gran número de personas y permite recoger respuestas de manera directa, utilizando una hoja de preguntas y la utilización de escalas.

Variable 1: Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Ficha técnica

Datos generales

Nombre original: Cuestionario sobre las habilidades blandas

Autora: Rocío del Pilar Ricardo Gutiérrez

Procedencia: Universidad César Vallejo, Lima, Perú, 2019

Objetivo: Conocer los aspectos fundamentales de la variable Habilidades blandas en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María Cieneguilla, 2019.

Administración: Individual/colectiva

Duración: 15 minutos

Significación: El cuestionario está referido a determinar la relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos.

Estructura:	El cuestionario está constituido por 20 ítems, cada uno de ellos con cinco alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert. El cuestionario se compone de cinco dimensiones, en el que la redacción de los ítems se realiza en forma de proposiciones con dirección positiva sobre la variable habilidades blandas.
Tipificación	Baremos para la forma individual o en grupo familiar elaborados con muestras de Lima Metropolitana.

Tabla 3

Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de habilidades blandas

V1	Habilidades blandas	Apertura a nuevas experiencias	Responsabilidad	Extroversión	Afabilidad	Estabilidad emocional
Buena	74 - 100	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20
Regular	48 - 73	10 - 15	10 - 15	10 - 15	10 - 15	10 - 15
Mala	20 - 47	4 - 9	4 - 9	4 - 9	4 - 9	4 - 9

Fuente: Elaborado para el estudio.

Variable 2: Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Ficha técnica

Datos generales:

Nombre original: Cuestionario de percepción sobre la resolución de conflictos

Autora: Rocío del Pilar Ricardo Gutiérrez

Procedencia: Universidad César Vallejo, Lima, Perú, 2019.

Objetivo: Conocer los aspectos fundamentales de la variable Resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.

Administración: Individual/colectiva

Duración: 15 minutos

Significación: El cuestionario está referido a determinar la relación entre habilidades blandas y resolución de conflictos.

Estructura: El cuestionario está constituido por 24 ítems, cada uno de ellos con cinco alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert.

El cuestionario se compone de cuatro dimensiones, en el que la redacción de los ítems se realiza en forma de proposiciones con dirección positiva sobre la variable resolución de conflictos.

Tipificación Baremos para la forma individual o en grupo familiar elaborados con muestras de Lima Metropolitana.

Tabla 4

Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de la resolución de conflictos

V2	Resolución de conflictos	Negociación	Mediación	Conciliación	Arbitraje
Buena	89 - 120	23 - 30	23 - 30	23 - 30	23 - 30
Regular	57 - 88	15 - 22	15 - 22	15 - 22	15 - 22
Mala	24 - 56	6 - 14	6 - 14	6 - 14	6 - 14

Fuente: Elaborado para el estudio.

2.4.3. Validez:

Para definir el término validez, Hernández et al. (2014) coinciden que es el margen que un instrumento tiene para medir una variable y sus dimensiones.

La validez de los cuestionarios de habilidades blandas y de resolución de conflictos se dio a través de la validez por juicio de expertos, y los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 5

Validez de los instrumentos

Experto	Opinión de la Aplicabilidad (V1)	Opinión de la Aplicabilidad (V2)
Dra. Kriss Calla Vásquez	Aplicable	Aplicable
Mg. Adolfo Narvaste Silva	Aplicable	Aplicable
Mg. Jesús Gamarra Canorio	Aplicable	Aplicable
Dra. Rosa Villalba Arbañil	Aplicable	Aplicable

Fuente: Certificados de validez de contenido

Como se puede apreciar en la tabla anterior el instrumento para medir las variables cuenta con la opinión favorable suficiente para su aplicación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.

2.4.4. Confiabilidad:

Según Hernández et al. (2014), la confiabilidad mide el estado en que el cuestionario produzca resultados que sean sólidos y lógicos. Para hallar la confiabilidad en los cuestionarios se tomará en cuenta el Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. Según Hernández et al. (2014), este trabaja con respuestas múltiples o intervalos, como la escala de Likert.

Para hallar la confiabilidad en este estudio, se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach que a través de una muestra de 52 integrantes de la población y el uso del Software estadístico SSPS V 22, determinó el nivel de confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 6

Nivel de confiabilidad de las encuestas, según el método de consistencia interna

Encuesta	N° de ítems	N° de Casos	Alfa de Cronbach
Habilidades blandas	20	10	0,983
Resolución de conflictos	24	10	0,970

Fuente: Resultado SSPS 24

Tabla 7

Valores de los niveles de confiabilidad

Valores	Nivel de confiabilidad
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
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández et al. (2010)

De acuerdo con la tabla anterior, se puede decir que el instrumento de Habilidades blandas con un valor Alfa de Cronbach = 0,983 tiene excelente confiabilidad y el instrumento de Resolución de conflictos con un valor Alfa de Cronbach = 0,970 tiene una excelente confiabilidad.

2.5. Procedimiento

Recopilación.- Se basó en la recolección de datos e información acerca del tema que se estudia, y que también se pueden utilizar instrumentos para su debida recaudación.

Organización.- Esta se basó en ordenar todos los datos recogidos y de manera correcta para poder llegar a un buen resultado.

Presentación.- Se basó en exponer la información y datos que se han recogido en el curso de la investigación, detallando cada parte, y también utilizando herramientas, tales como gráficos o contenidos multimedia.

Análisis.- Está basado en hacer un estudio completo de las variables de estudio para poder conocer todas las cualidades y características que se encuentran dentro de ellas, y que, por lo general, tal estudio se da por medio de cálculos matemáticos.

Interpretación.- Se basó en conseguir un significado más detallado sobre los resultados estadísticos que ha arrojado la investigación, y que determinará cuál será la posible solución al problema que ha sido el objeto de estudio.

2.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos utilizado en el presente informe de tesis consta de dos etapas, en primer lugar el nivel descriptivo, en el cual se incluyen tablas de frecuencias y figuras porcentuales, así como resultados por objetivos con tablas de contingencia y figuras cruzadas. Seguidamente, tenemos el nivel inferencial, el cual se divide en dos partes, que son la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis que se realiza mediante el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

ρ = Rho de Spearman

N = Muestra

D = Diferencias entre variables

Tabla 8

Índices de correlación

$r = 1$	Correlación perfecta
$0,8 < r < 0,9$	Correlación muy alta
$0,6 < r < 0,79$	Correlación alta
$0,4 < r < 0,59$	Correlación moderada
$0,2 < r < 0,39$	Correlación baja
$0 < r < 0,2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

Fuente: Bizquera (2008)

2.7. Aspectos éticos

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos. En tal sentido, solo se indagó sobre las variables en estudio; es decir, no se tomó datos referentes a intimidad personal, datos de salud u opiniones sobre políticas del sector o la apreciación individual sobre los docentes de la institución.

III. Resultados

3.1. Descripción

Tabla 9

Nivel de habilidades blandas

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	74 - 100	32	61,5%
Regular	48 - 73	11	21,2%
Mala	20 - 47	9	17,3%
Total		52	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 24

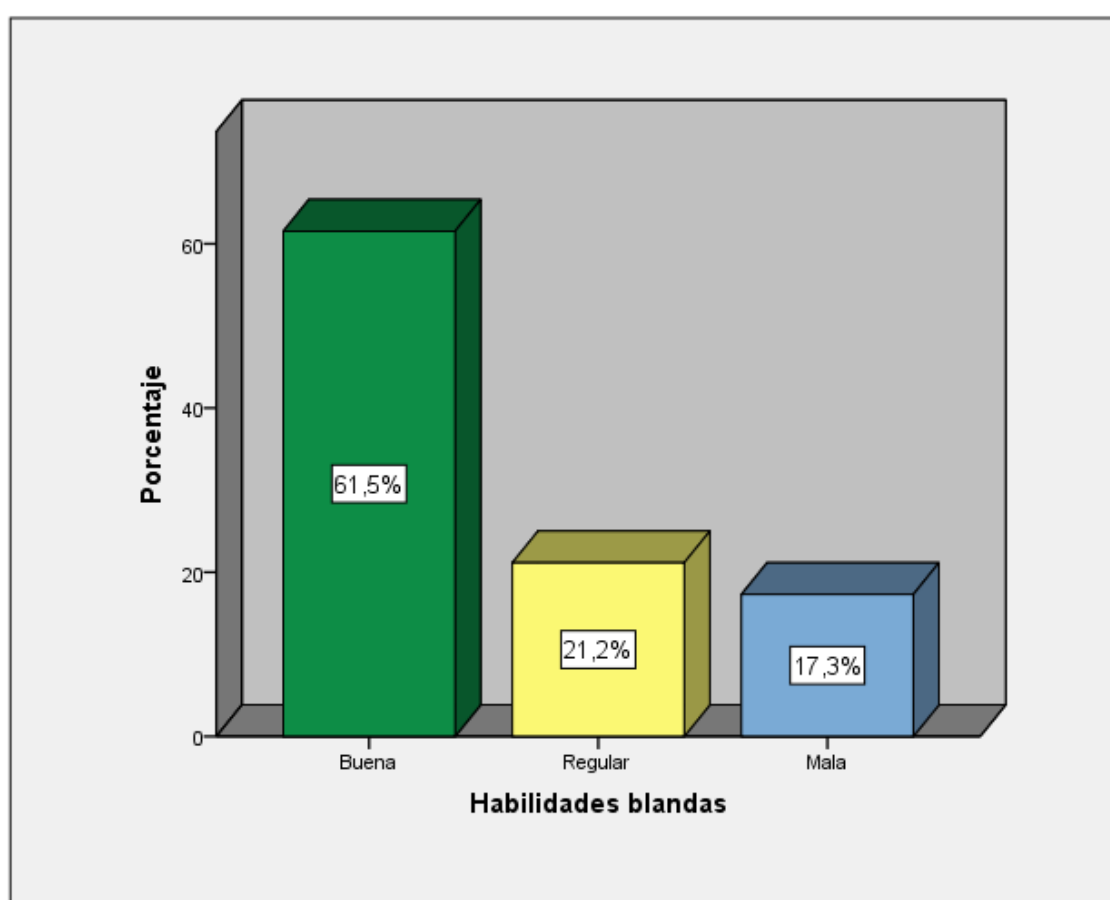


Figura 1. Nivel de habilidades blandas

En la tabla 9 y figura 1, de 52 encuestados se puede evidenciar que el 61,5% (32) posee un nivel bueno de habilidades blandas, seguido por un 21,2% (11), quienes poseen un nivel regular, y, por último, solo un 17,3% (9) posee un nivel malo de habilidades blandas. El promedio es 68,60, lo cual indica que la muestra encuestada posee un nivel regular de habilidades blandas.

Tabla 10

Nivel de apertura a nuevas experiencias

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	16 - 20	30	57,7%
Regular	10 – 15	14	26,9%
Mala	4 – 9	8	15,4%
Total		52	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 24

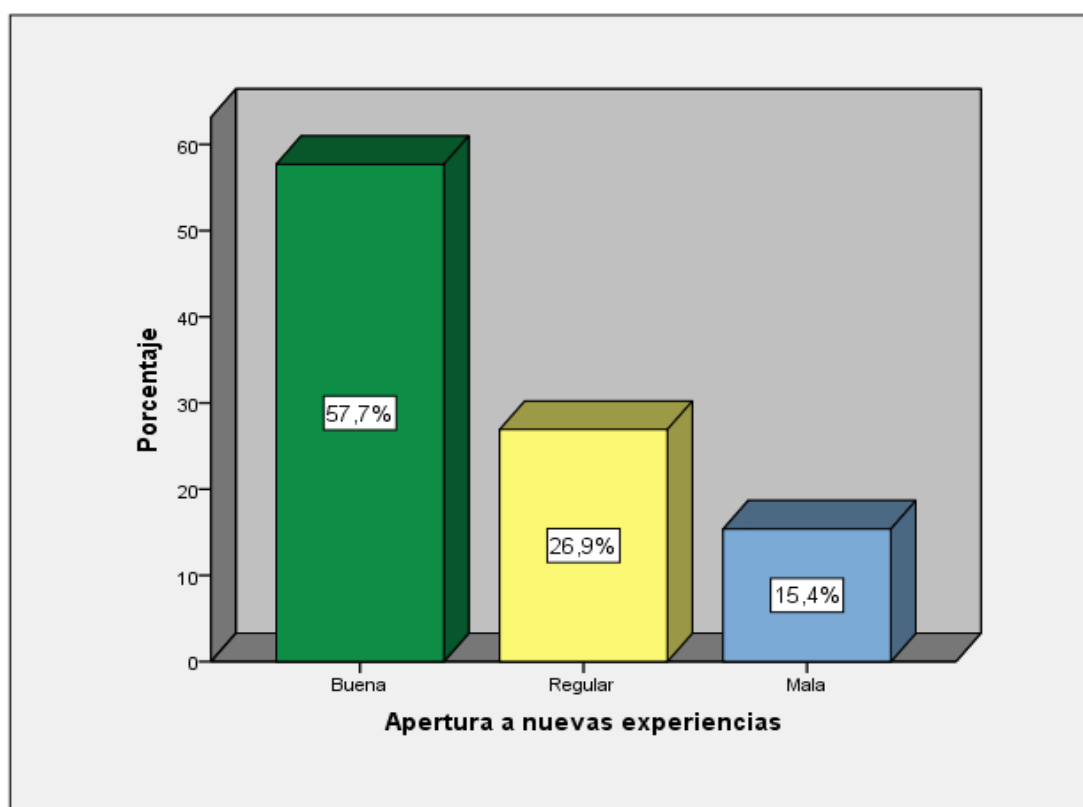


Figura 2. Nivel de apertura a nuevas experiencias

En la tabla 10 y figura 2, de 52 encuestados se puede evidenciar que el 57,7% (30) posee un nivel bueno de apertura a nuevas experiencias, seguido por un 26,9% (14), quienes poseen un nivel regular, y, por último, solo un 15,4% (8) posee un nivel malo de apertura a nuevas experiencias. El promedio es 13,62, lo cual indica que la muestra encuestada posee un nivel regular de apertura a nuevas experiencias.

Tabla 11

Nivel de la responsabilidad

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	16 - 20	31	59,6%
Regular	10 - 15	16	30,8%
Mala	4 - 9	5	9,6%
Total		52	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 24

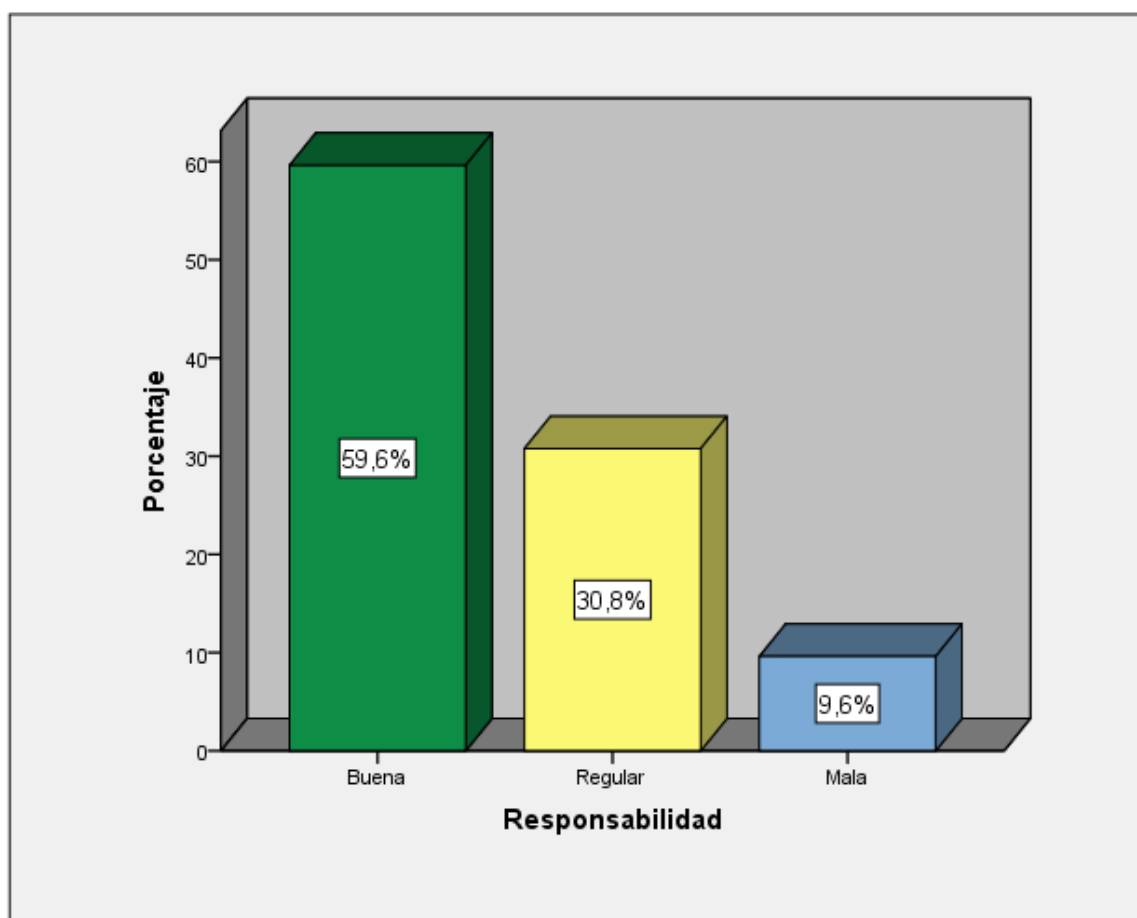


Figura 3. Nivel de responsabilidad

En la tabla 11 y figura 3, de 52 encuestados se puede evidenciar que el 59,6% (31) posee un nivel bueno de responsabilidad, seguido por un 30,8% (16), quienes poseen un nivel regular, y, por último, solo un 9,6% (5) posee un nivel malo de responsabilidad. El promedio es 14,04, lo cual indica que la muestra encuestada posee un nivel regular de responsabilidad.

Tabla 12

Nivel de extroversión

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	16 - 20	29	55,8%
Regular	10 – 15	14	26,9%
Mala	4 – 9	9	17,3%
Total		52	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 24

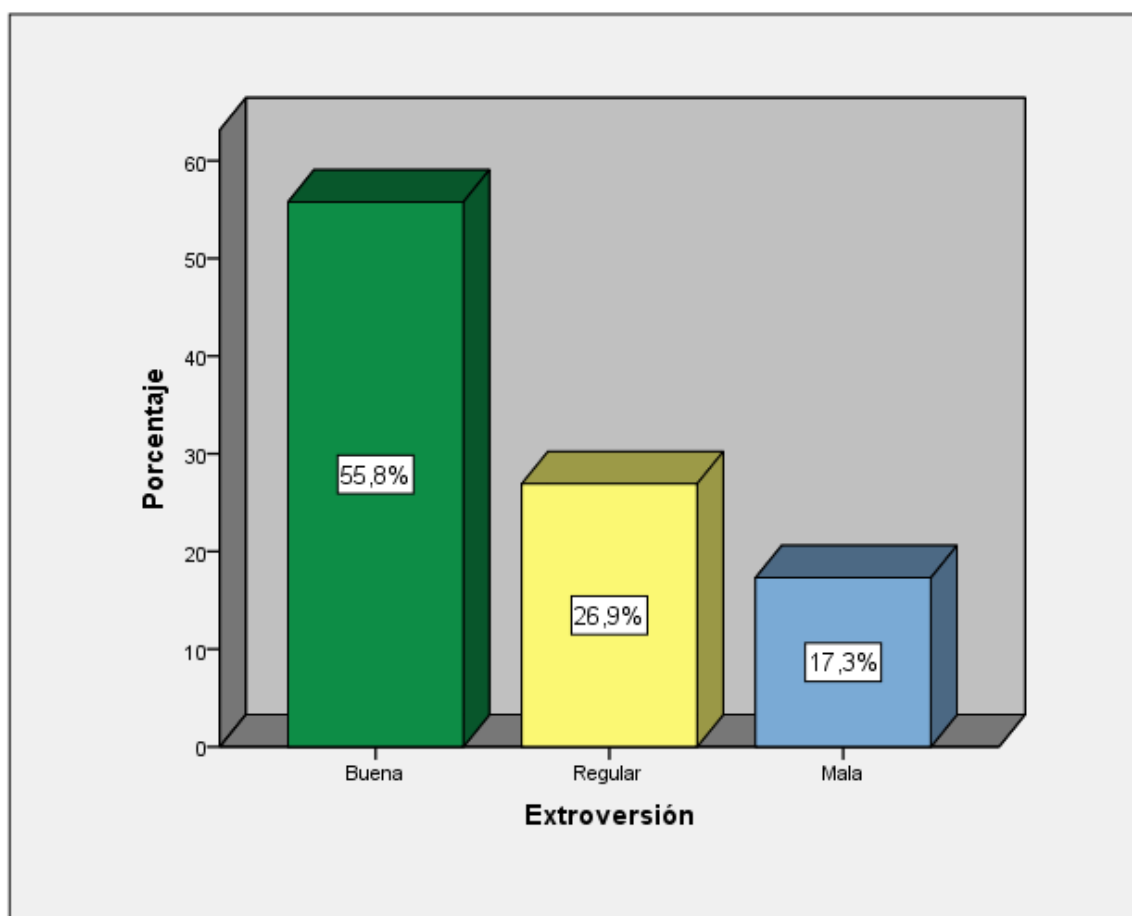


Figura 4. Nivel de extroversión

En la tabla 12 y figura 4, de 52 encuestados se puede evidenciar que el 55,8% (29) posee un nivel bueno de extroversión, seguido por un 26,9% (14), quienes poseen un nivel regular, y, por último, solo un 17,3% (9) posee un nivel malo de extroversión. El promedio es 14,04, lo cual indica que la muestra encuestada posee un nivel regular de extroversión.

Tabla 13

Nivel de la afabilidad

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	16 - 20	31	59,6%
Regular	10 - 15	13	25,0%
Mala	4 - 9	8	15,4%
Total		52	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 24

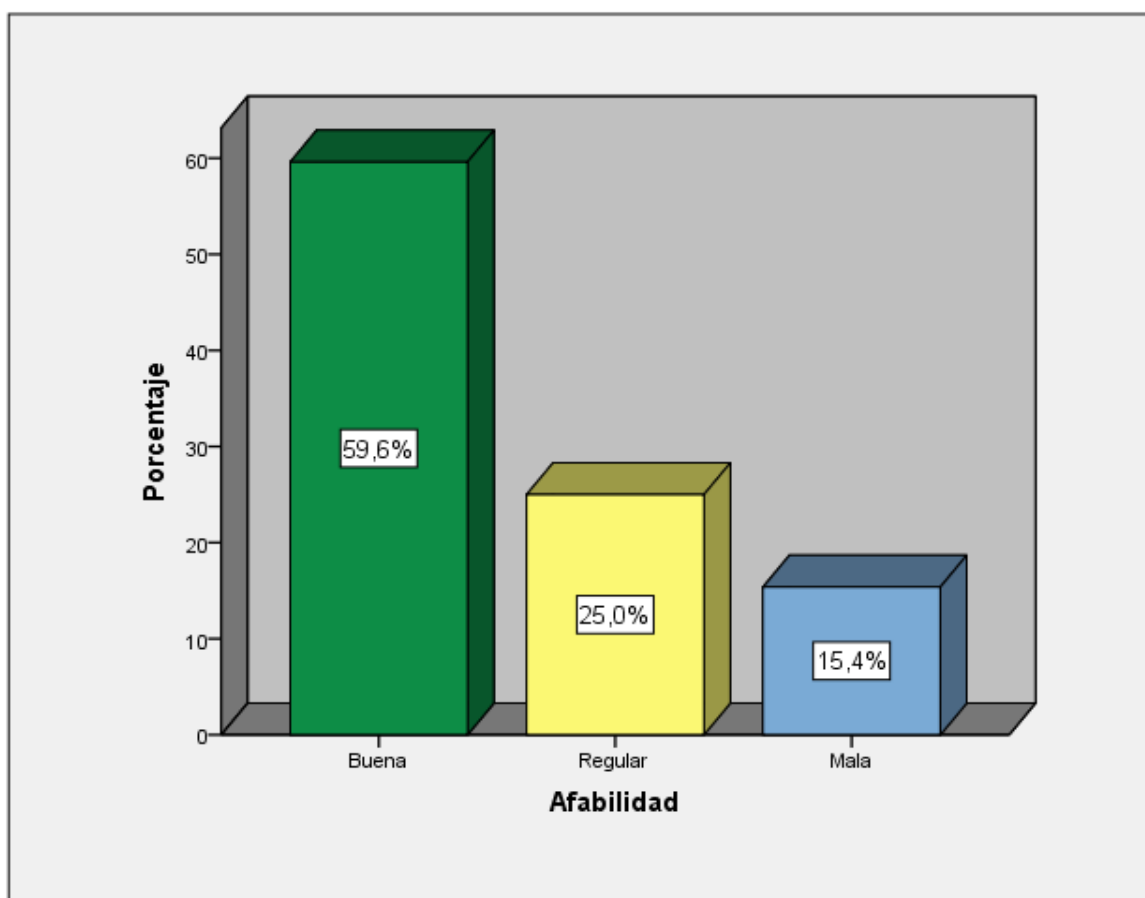


Figura 5. Nivel de afabilidad

En la tabla 13 y figura 5, de 52 encuestados se puede observar que el 59,6% (31) posee un nivel bueno de afabilidad buena, seguido por un 25,0% (13), quienes poseen un nivel regular, y, por último, solo un 15,4% (8) posee un nivel malo de afabilidad. El promedio es 13,79, lo cual indica que la muestra encuestada posee un nivel regular de afabilidad.

Tabla 14

Nivel de la estabilidad emocional

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	16 - 20	26	50,0%
Regular	10 - 15	18	34,6%
Mala	4 - 9	8	15,4%
Total		52	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 24

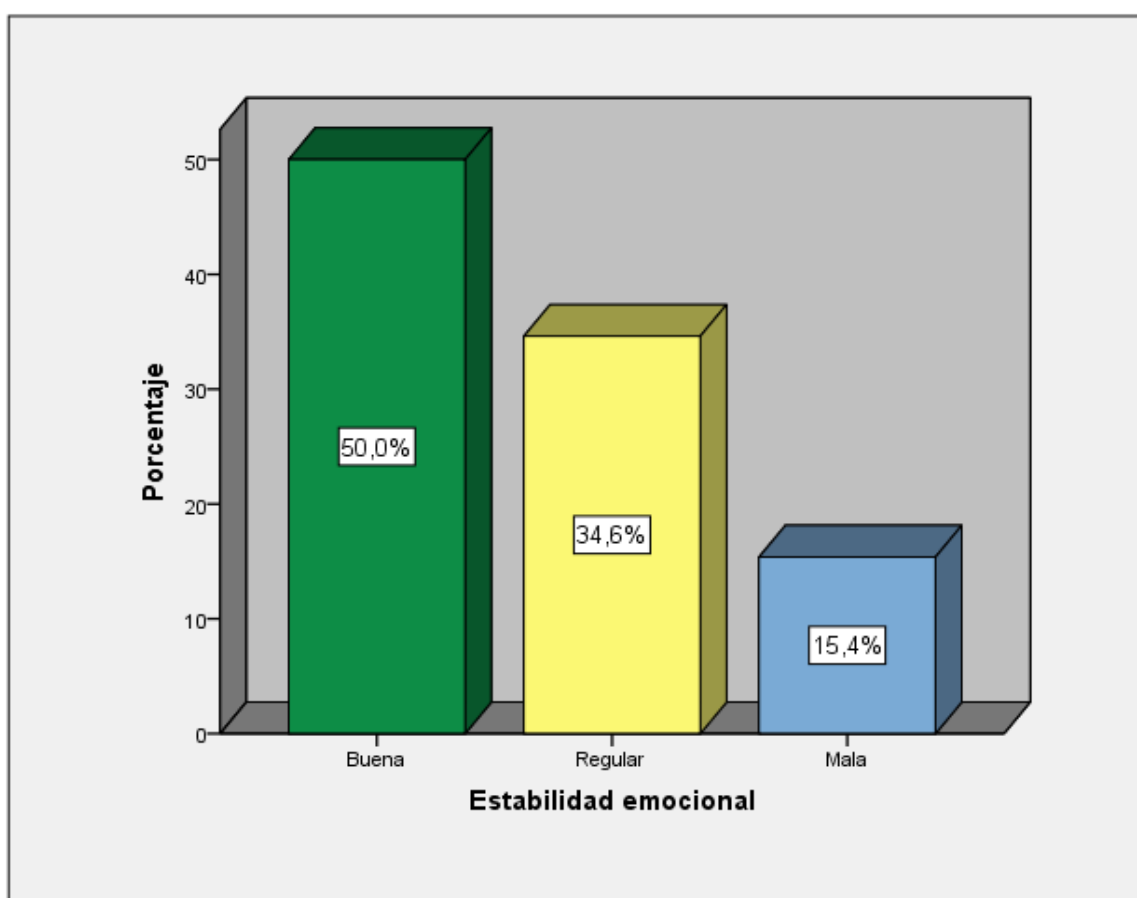


Figura 6. Nivel de estabilidad emocional

En la tabla 14 y figura 6, de 52 encuestados se puede observar que el 50,0% (26) posee un nivel bueno de estabilidad emocional, seguido por un 34,6% (18), quienes poseen un nivel regular, y, por último, solo un 15,4% (8) poseen un nivel malo de estabilidad emocional. El promedio es 13,56 lo cual indica que los encuestados poseen un nivel regular de estabilidad emocional.

Tabla 15

Nivel de resolución de conflictos

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	89 - 120	32	61,5%
Regular	57 - 88	11	21,2%
Mala	24 - 56	9	17,3%
Total		52	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 24

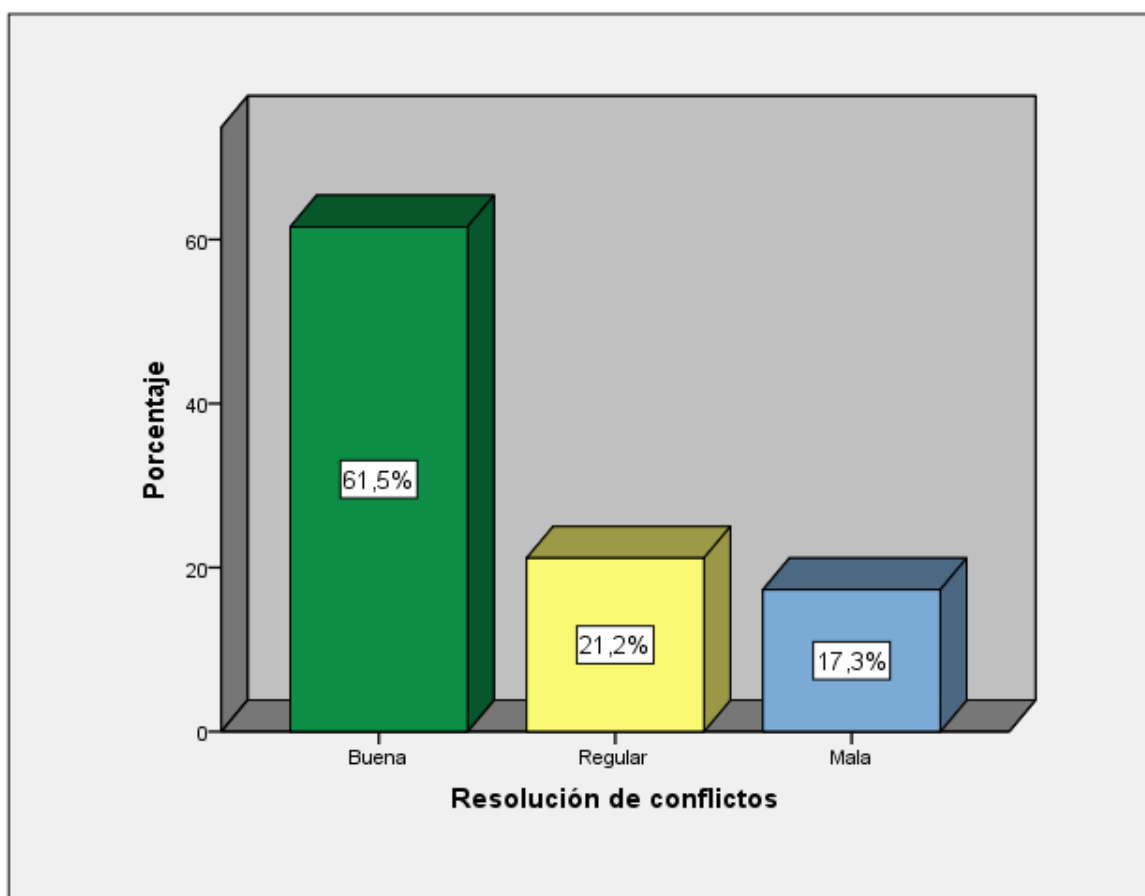


Figura 7. Nivel de resolución de conflictos

En la tabla 15 y figura 7, de 52 encuestados se puede evidenciar que el 61,5% (32) posee un nivel bueno en cuanto a resolución de conflictos, seguido por un 21,2% (11), quienes poseen un nivel regular, y, por último, solo un 17,3% (9) posee un nivel malo en cuanto a resolución de conflictos. El promedio es 88,12 lo cual indica que los encuestados poseen un nivel regular en cuanto a resolución de conflictos.

Tabla 16

Nivel de negociación

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	23 - 30	25	48,1%
Regular	15 - 22	19	36,5%
Mala	6 - 14	8	15,4%
Total		52	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 24

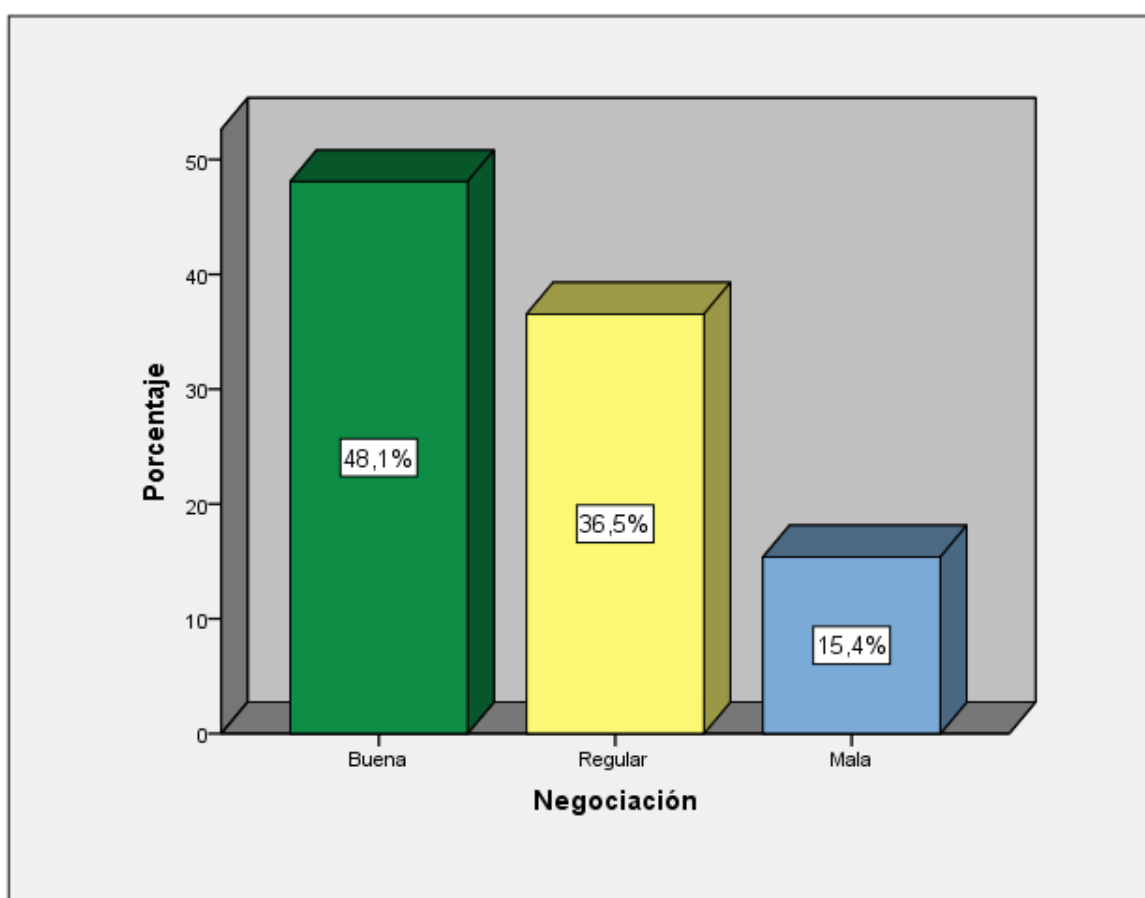


Figura 8. Nivel de negociación

En la tabla 16 y figura 8, de 52 encuestados se puede evidenciar que el 48,1% (25) posee un nivel bueno en cuanto a negociación, seguido por un 36,5% (19), quienes poseen un nivel regular, y, por último, solo un 15,4% (8) poseen un nivel malo en cuanto a negociación. El promedio es 21,17 lo cual indica que los encuestados poseen un nivel regular en cuanto a negociación.

Tabla 17

Nivel de mediación

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	23 - 30	30	57,7%
Regular	15 - 22	13	25,0%
Mala	6 - 14	9	17,3%
Total		52	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 24

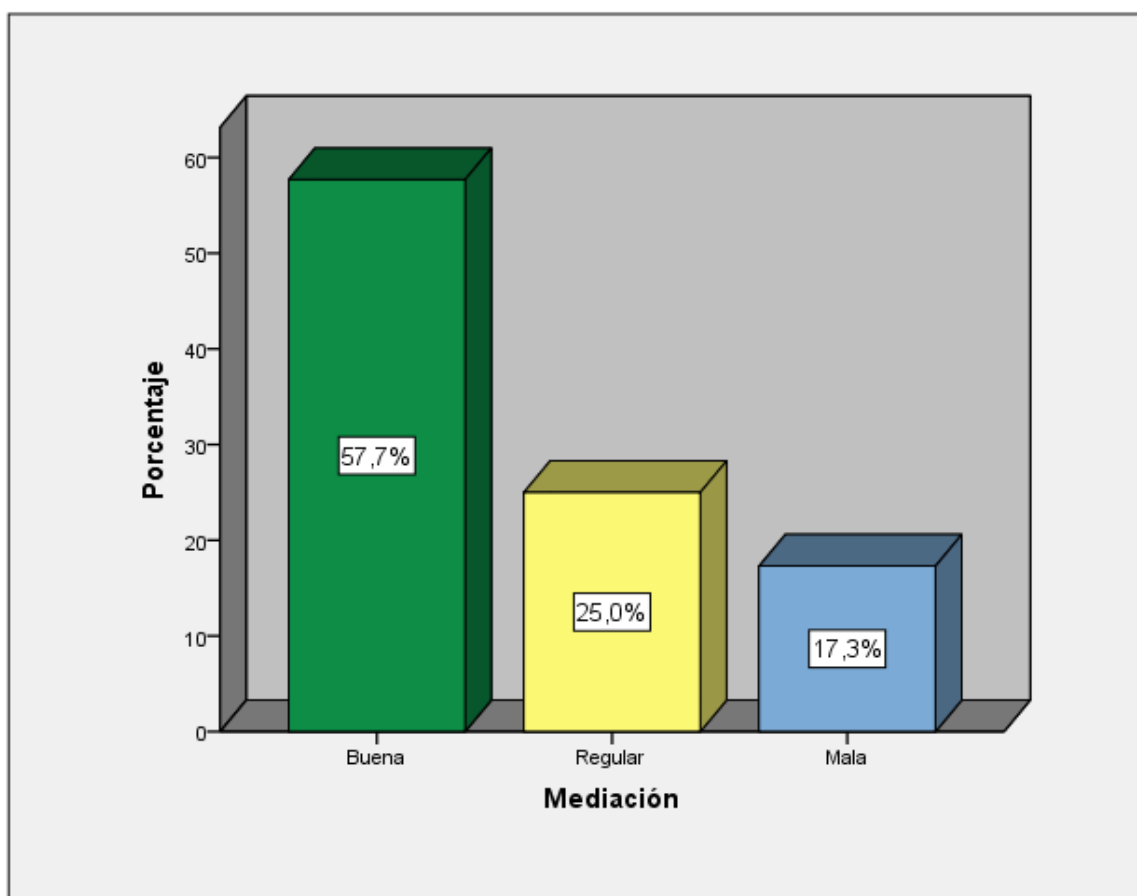


Figura 9. Nivel de mediación

En la tabla 17 y figura 9, de 52 encuestados se puede evidenciar que el 57,7% (30) posee un nivel bueno en cuanto a mediación, seguido por un 25,0% (13), quienes poseen un nivel regular, y, por último, solo un 17,3% (9) posee un nivel malo en cuanto a mediación. El promedio es 22,29 lo cual indica que los encuestados poseen un nivel regular en cuanto a mediación.

Tabla 18

Nivel de conciliación

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	23 - 30	28	53,8%
Regular	15 - 22	17	32,7%
Mala	6 - 14	7	13,5%
Total		52	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 24

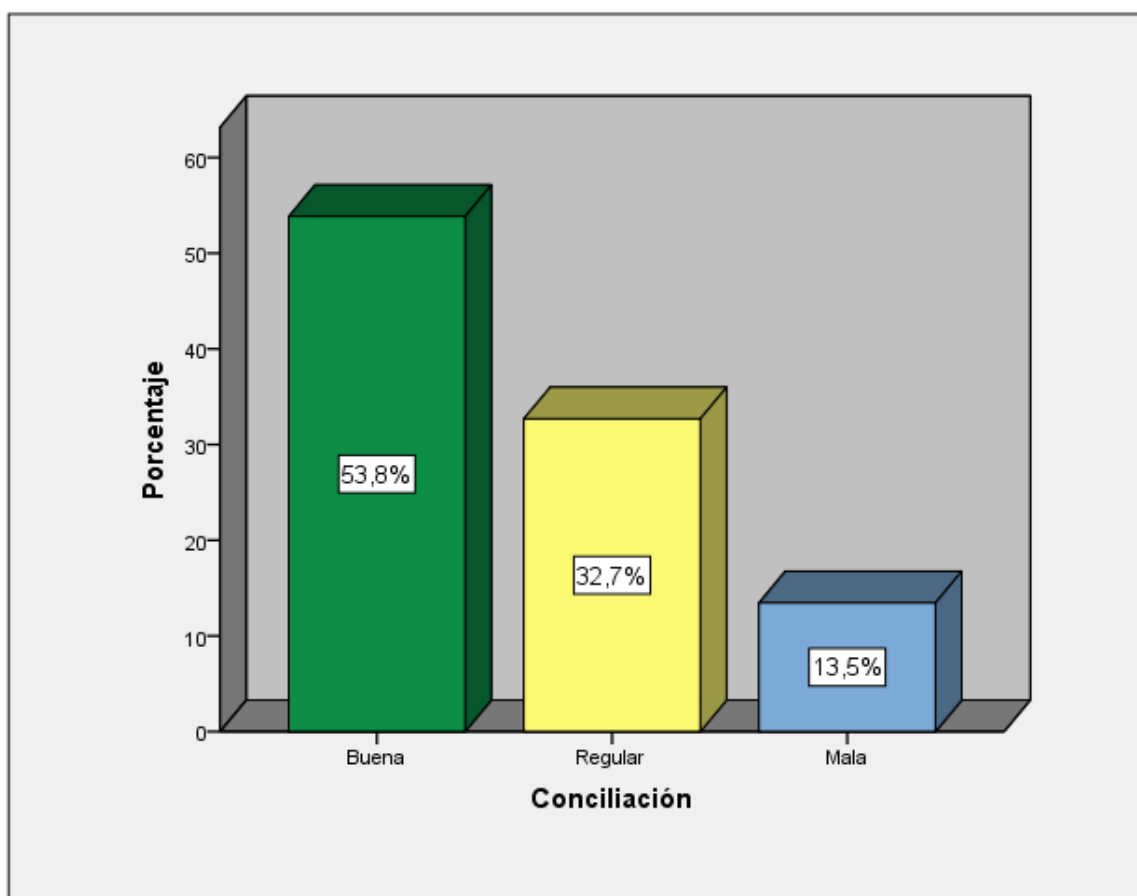


Figura 10. Nivel de conciliación

En la tabla 18 y figura 10, de 52 encuestados se puede evidenciar que el 53,8% (28) posee un nivel bueno en cuanto a conciliación, seguido por un 32,7% (17), quienes poseen un nivel regular, y, por último, solo un 13,5% (7) posee un nivel malo en cuanto a conciliación. El promedio es 22,44 lo cual indica que los encuestados poseen un nivel regular en cuanto a conciliación.

Tabla 19

Nivel de arbitraje

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	23 - 30	32	61,5%
Regular	15 - 22	11	21,2%
Mala	6 - 14	9	17,3%
Total		52	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 24

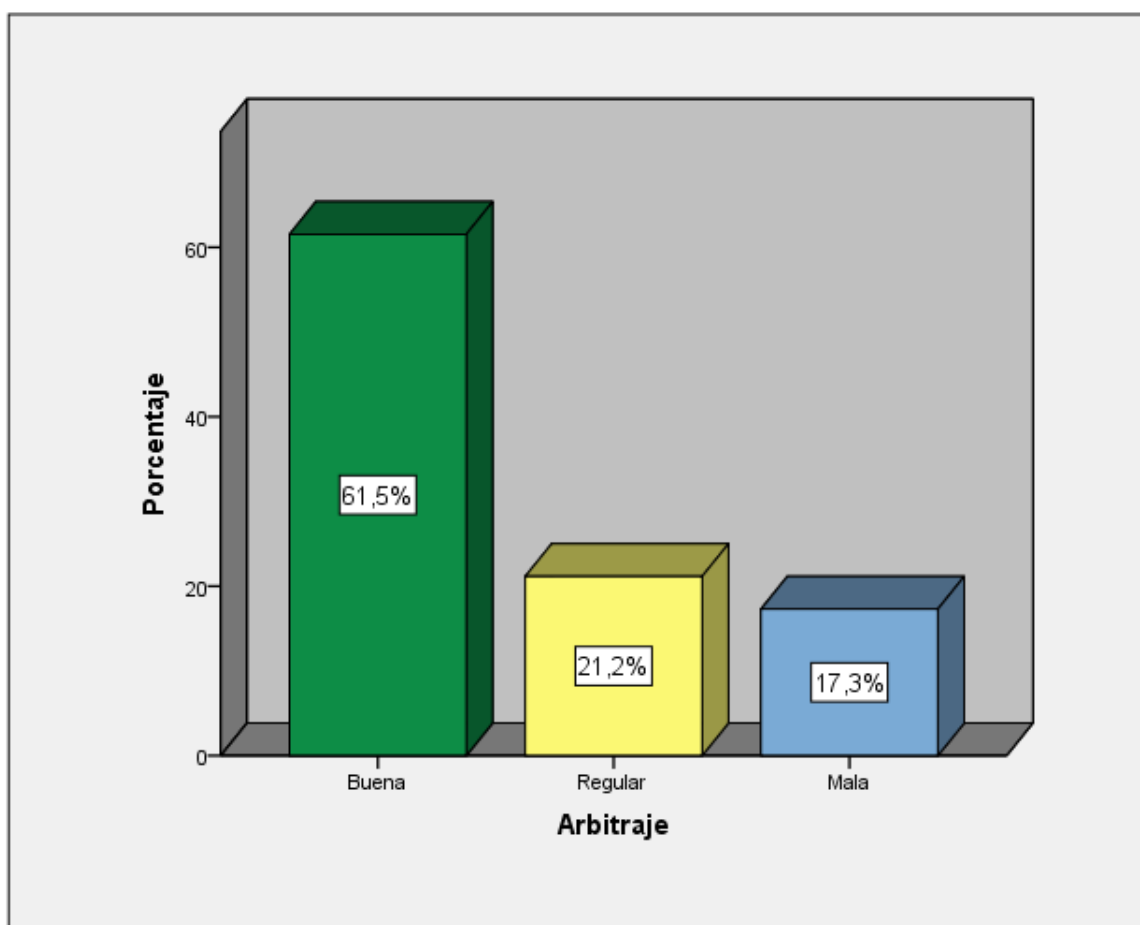


Figura 11. Nivel de arbitraje

En la tabla 19 y figura 11, de 52 encuestados se puede evidenciar que el 61,5% (32) posee un nivel bueno en cuanto a arbitraje, seguido por un 21,2% (11), quienes poseen un nivel regular, y, por último, solo un 17,3% (9) poseen un nivel malo en cuanto a arbitraje. El promedio es 22,21 lo cual indica que los encuestados poseen un nivel regular en cuanto a arbitraje.

Resultado del objetivo general

Tabla 20

Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos.

		Resolución de conflictos				
			Mala	Regular	Buena	Total
Habilidades blandas	Buena	Recuento	0	0	32	32
		% del total	0,0%	0,0%	61,5%	61,5%
	Regular	Recuento	0	11	0	11
		% del total	0,0%	21,2%	0,0%	21,2%
	Mala	Recuento	9	0	0	9
		% del total	17,3%	0,0%	0,0%	17,3%
Total	Recuento	9	11	32	52	
	% del total	17,3%	21,2%	61,5%	100,0%	

Fuente: Resultados SPSS 24

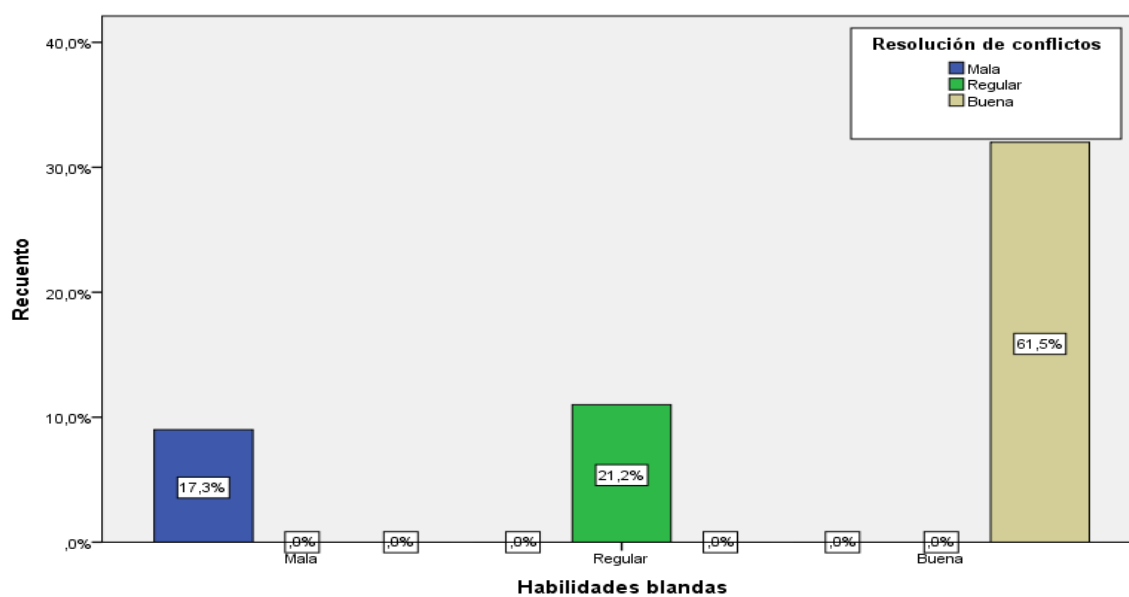


Figura 12. Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos

De los encuestados que evidencian buenas habilidades blandas, el 61,5% señalan que la resolución de conflictos es buena; así mismo, cuando los encuestados evidencian habilidades blandas regulares, el 21,2% señalan que la resolución de conflictos es regular; y, por último, cuando los encuestados evidencian malas habilidades blandas, el 17,3% señalan que la resolución de conflictos es mala.

Resultado del objetivo específico 1

Tabla 21

Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la negociación.

			Negociación			
			Mala	Regular	Buena	Total
Habilidades blandas	Buena	Recuento	0	8	24	32
		% del total	0,0%	15,4%	46,2%	61,5%
	Regular	Recuento	0	10	1	11
		% del total	0,0%	19,2%	1,9%	21,2%
	Mala	Recuento	8	1	0	9
		% del total	15,4%	1,9%	0,0%	17,3%
Total	Recuento	8	19	25	52	
	% del total	15,4%	36,5%	48,1%	100,0%	

Fuente: Resultados SPSS 24

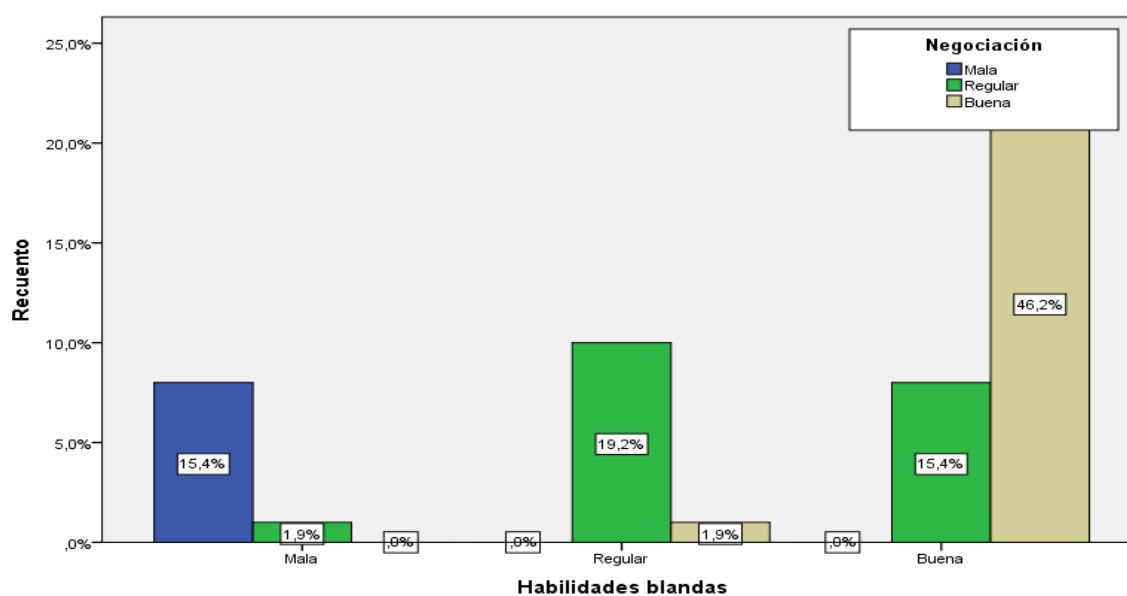


Figura 13. Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la negociación

De los encuestados que evidencian buenas habilidades blandas, el 46,2% señalan que la negociación es buena, y el 15,4% es regular; así mismo, cuando los encuestados evidencian habilidades blandas regulares, el 1,9% señalan que la negociación es buena, y el 19,2% es regular; y, por último, cuando los encuestados evidencian malas habilidades blandas, el 1,9% señalan que la negociación es regular, y el 15,4% es mala.

Resultado del objetivo específico 2

Tabla 22

Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la mediación.

			Mediación			
			Mala	Regular	Buena	Total
Habilidades blandas	Buena	Recuento	0	3	29	32
		% del total	0,0%	5,8%	55,8%	61,5%
	Regular	Recuento	0	10	1	11
		% del total	0,0%	19,2%	1,9%	21,2%
	Mala	Recuento	9	0	0	9
		% del total	17,3%	0,0%	0,0%	17,3%
Total	Recuento	9	13	30	52	
	% del total	17,3%	25,0%	57,7%	100,0%	

Fuente: Resultados SPSS 24

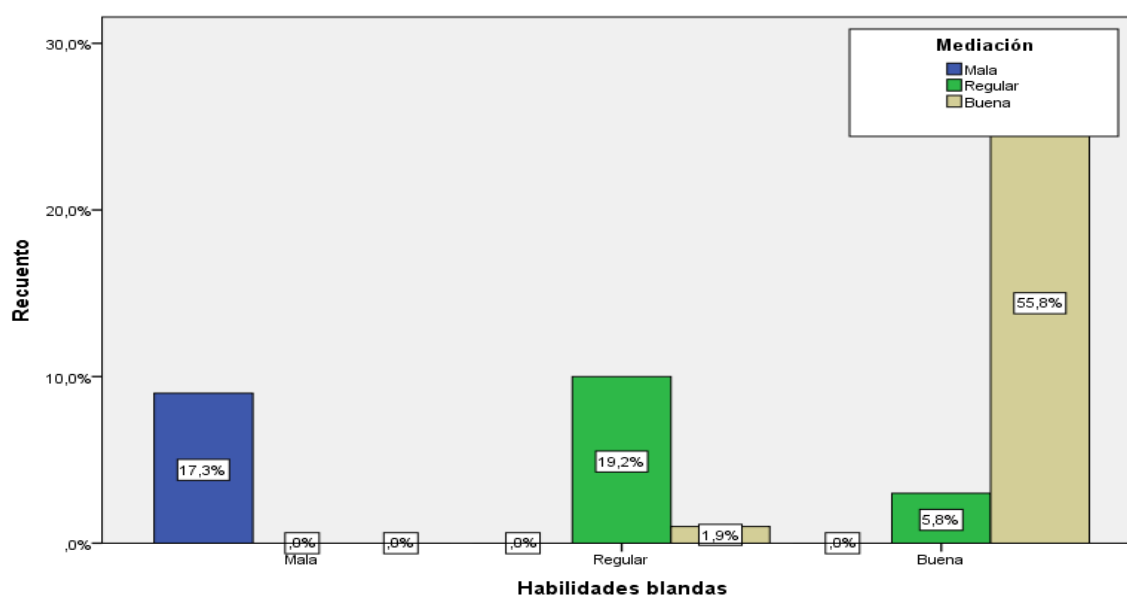


Figura 14. Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la mediación.

De los encuestados que evidencian buenas habilidades blandas, el 55,8% señalan que la mediación es buena, y el 5,8% es regular; así mismo, cuando los encuestados evidencian habilidades blandas regulares, el 1,9% señalan que la mediación es buena, y el 19,2% es regular; y, por último, cuando los encuestados evidencian malas habilidades blandas, el 17,3% señalan que la mediación es mala.

Resultado del objetivo específico 3

Tabla 23

Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la conciliación.

			Conciliación			
			Mala	Regular	Buena	Total
Habilidades blandas	Buena	Recuento	0	4	28	32
		% del total	0,0%	7,7%	53,8%	61,5%
	Regular	Recuento	0	11	0	11
		% del total	0,0%	21,2%	0,0%	21,2%
	Mala	Recuento	7	2	0	9
		% del total	13,5%	3,8%	0,0%	17,3%
Total		Recuento	7	17	28	52
		% del total	13,5%	32,7%	53,8%	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 24

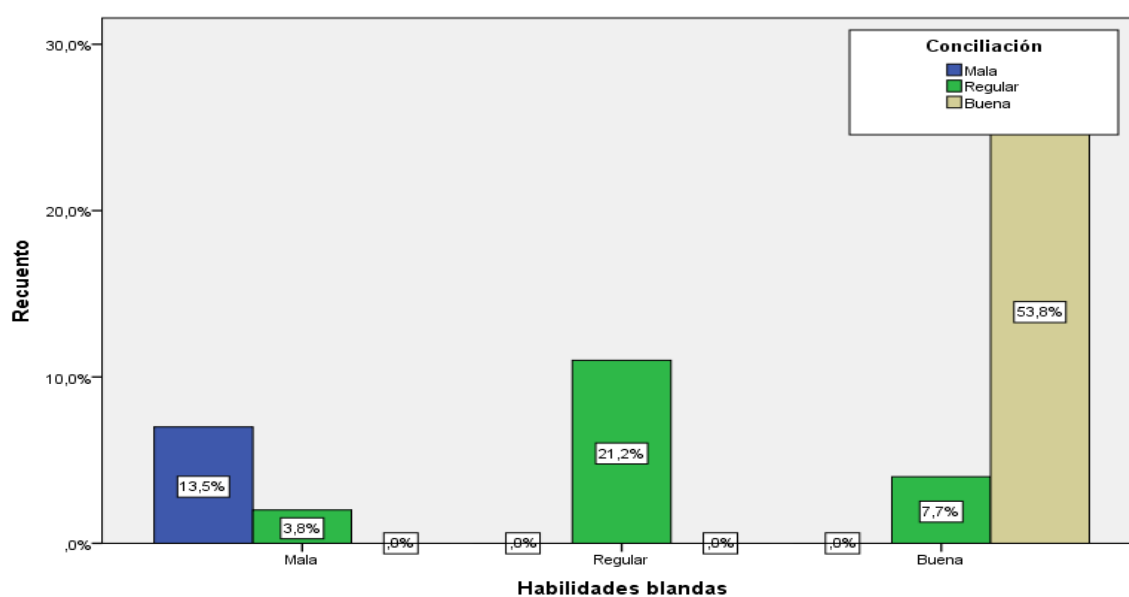


Figura 15. Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y la conciliación

De los encuestados que evidencian buenas habilidades blandas, el 53,8% señalan que la conciliación es buena, y el 7,7% es regular; así mismo, cuando los encuestados evidencian habilidades blandas regulares, el 21,2% señalan que la conciliación es buena; y, por último, cuando los encuestados evidencian malas habilidades blandas, el 3,8% señalan que la conciliación es regular, y el 13,5% es mala.

Resultado del objetivo específico 4

Tabla 24

Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y el arbitraje.

			Arbitraje			
			Mala	Regular	Buena	Total
Habilidades blandas	Buena	Recuento	0	1	31	32
		% del total	0,0%	1,9%	59,6%	61,5%
	Regular	Recuento	0	10	1	11
		% del total	0,0%	19,2%	1,9%	21,2%
	Mala	Recuento	9	0	0	9
		% del total	17,3%	0,0%	0,0%	17,3%
Total		Recuento	9	11	32	52
		% del total	17,3%	21,2%	61,5%	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 24

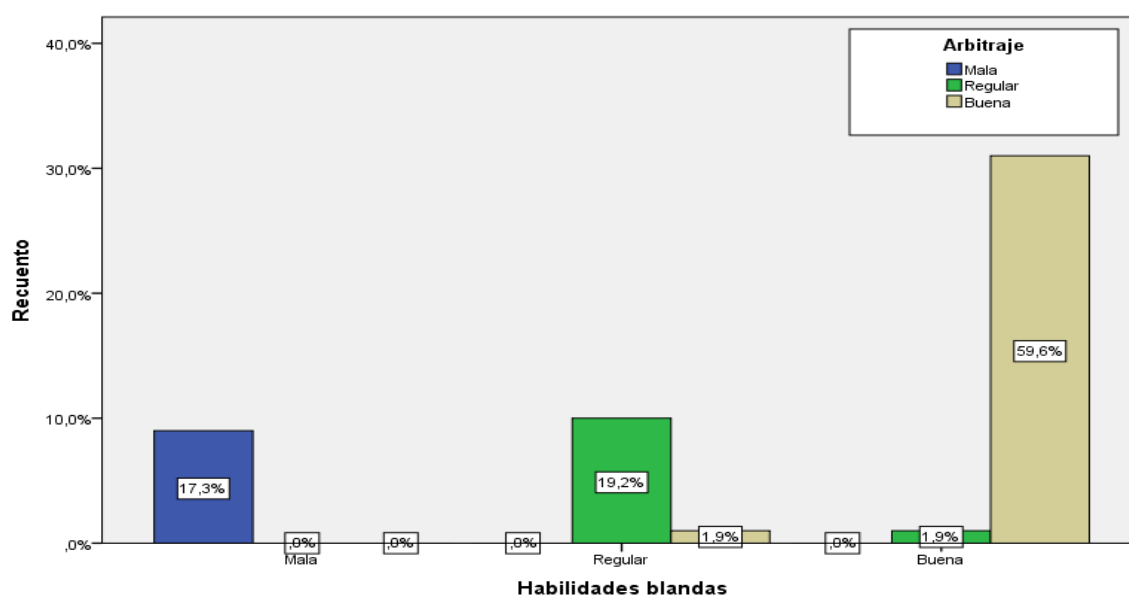


Figura 16. Distribución de los niveles comparativos entre las habilidades blandas y el arbitraje

De los encuestados que evidencian buenas habilidades blandas, el 59,6% señalan que el arbitraje es bueno, y el 1,9% es regular; así mismo, cuando los encuestados evidencian habilidades blandas regulares, el 1,9% señalan que el arbitraje es bueno, y el 19,2% es regular; y, por último, cuando los encuestados evidencian malas habilidades blandas, el 17,3% señalan que el arbitraje es malo.

Prueba de normalidad

H0: Los datos de la muestra provienen de una distribución normal

H1: Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: 0,05

Estadístico de Prueba: sig < 0,05, rechazar H0

sig > 0,05, aceptar H0

Tabla 25

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades blandas	,098	52	,000
Resolución de conflictos	,152	52	,000

Fuente: Resultados SPSS 24

Se puede observar en la tabla los valores de sig < 0,05, es por ello que, se decidió aceptar los datos que no provienen de una distribución normal, es la razón que ha planteado la utilización del Rho de Spearman.

3.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.

Ha: Existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.

Tabla 26

Correlación y significación entre habilidades blandas y resolución de conflictos

			Habilidades blandas	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Resolución de conflictos	Coefficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados SPSS 24

De los resultados presentados en la tabla 26, respecto de la contrastación de la hipótesis, siendo interpretado al 99,99%**, se puede notar que las habilidades blandas sí tienen una relación con la resolución de conflictos. Esto lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,712**, siendo esta una relación positiva alta, asimismo se obtuvo un $p = 0,00$ ($p < 0,01$). Con este resultado, se procede al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la negociación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.

Ha: Existe relación entre las habilidades blandas y la negociación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.

Tabla 27

Correlación y significación entre las habilidades blandas y la negociación

			Habilidades blandas	Negociación
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Negociación	Coefficiente de correlación	,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados SPSS 24

De los resultados presentados en la tabla 27, respecto de la contrastación de la hipótesis, siendo interpretado al 99,99%**, se puede notar que las habilidades blandas sí tienen una relación con la negociación. Esto lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,754**, siendo esta una relación positiva alta, asimismo se obtuvo un $p = 0,00$ ($p < 0,01$). Con este resultado, se procede al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la mediación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.

Ha: Existe relación entre las habilidades blandas y la mediación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.

Tabla 28

Correlación y significación entre las habilidades blandas y la mediación

		Habilidades		
			blandas	Mediación
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Mediación	Coeficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados SPSS 24

De los resultados presentados en la tabla 28, respecto de la contrastación de la hipótesis, siendo interpretado al 99,99%**, se puede notar que las habilidades blandas sí tienen una relación con la mediación. Esto lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,745**, siendo esta una relación positiva alta, asimismo se obtuvo un $p = 0,00$ ($p < 0,01$). Con este resultado, se procede al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la conciliación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.

Ha: Existe relación entre las habilidades blandas y la conciliación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.

Tabla 29

Correlación y significación entre las habilidades blandas y la conciliación

		Habilidades blandas	Conciliación
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,704**
		N	52
	Conciliación	Coefficiente de correlación	,704**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	52

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados SPSS 24

De los resultados presentados en la tabla 29, respecto de la contrastación de la hipótesis, siendo interpretado al 99,99%** se puede notar que las habilidades blandas sí tienen una relación con la conciliación. Esto lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,704**, siendo esta una relación positiva alta, asimismo se obtuvo un $p = 0,00$ ($p < 0,01$). Con este resultado, se procede al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y el arbitraje en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.

Ha: Existe relación entre las habilidades blandas y el arbitraje en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.

Tabla 30

Correlación y significación entre las habilidades blandas y el arbitraje

		Habilidades		
			blandas	Arbitraje
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Arbitraje	Coefficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados SPSS 24

De los resultados presentados en la tabla 30, respecto de la contrastación de la hipótesis, siendo interpretado al 99,99%** se puede notar que las habilidades blandas sí tienen una relación con el arbitraje. Esto lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,7074**, siendo esta una relación positiva alta, asimismo se obtuvo un $p = 0,00$ ($p < 0,01$). Con este resultado, se procede al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna.

IV. Discusión

En un inicio se planteó como objetivo general determinar la relación que poseen las variables habilidades blandas y resolución de conflictos, en una muestra de docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla. En la contrastación de la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0,712 y un valor $p = 0,000$, lo que determinó la existencia de una relación directa, significativa y muy alta entre las habilidades blandas y resolución de conflictos, teniendo semejanza con la investigación de Barrón (2018), quien investigó acerca de la influencia que poseen las habilidades blandas, para poder mejorar la interacción que se produce en el aula de clases, cuando interactúan los docentes, en el que halló encontró que un programa de habilidades blandas sí logra una influencia significativa, mejorando la interacción que tienen en el aula los docentes, tomando en cuenta el valor de $p = 0,000$ siendo menor ($< 0,05$). Asimismo, Tapia (2017) realizó una investigación para conocer si las habilidades blandas predicen una buena convivencia escolar a percepción de los estudiantes, en el halló que las habilidades blandas poseen una relación sobre la convivencia escolar de los estudiantes, es decir mientras las habilidades blandas alcancen un mejor nivel, la convivencia también lo hará. Esto nos hace entender que este resultado no solo se da en los docentes, sino también en los estudiantes, pero lo resaltante es que el contexto escolar es el mismo, y es que los conflictos siempre serán parte de toda institución, y más aún cuando existen vínculos interpersonales. Asimismo, se sustenta en la investigación de Molinari (2017) quien realizó una investigación la cual estuvo orientado en la indagación de las habilidades blandas que poseen los docentes que laboran en educación preescolar, en la cual pudo evidenciar que los docentes poseen una gran habilidad blanda, y que suelen ser cotidianas, tanto en el aula de clases, como en torno a lo social.

Con respecto al objetivo específico 1, el cual fue determinar la relación que poseen las habilidades blandas y la dimensión negociación, en una muestra de docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla. En la contrastación de la hipótesis específica 1, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0,754 y un valor $p = 0,000$, lo que determinó la existencia de una relación directa, significativa y muy alta entre las habilidades blandas y la negociación, teniendo semejanza con la investigación de Villanueva (2016), quien realizó un estudio para determinar si las habilidades blandas tienen una relación significativa con la resolución de conflicto. En cuyas conclusiones se

pudo notar que en efecto existe una relación significativa entre la variable habilidades blandas y la resolución de conflictos. Este dato se registró luego de aplicada la prueba de Rho Spearman, y un valor $p =$ menor a 0,05.

Con respecto al objetivo específico 2, el cual fue determinar la relación que poseen las habilidades blandas y la dimensión mediación, en una muestra de docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla. En la contrastación de la hipótesis específica 2, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0,745 y un valor $p =$ 0,000, lo que determinó la existencia de una relación directa, significativa y muy alta entre las habilidades blandas y la mediación, teniendo semejanza con la investigación de Burbano (2017) quien en su estudio buscó identificar las formas en cómo las estudiantes de la Institución Educativa Boyacá (Pereira) resuelven sus conflictos, mediante el uso de la unidad didáctica. En cuyas conclusiones puede notar que los conflictos que se encuentran dentro del aula donde se imparten las clases pueden ser resueltos si el docente posee la habilidad de disipar el problema, ya que este funge de mediador dentro del aula y para con sus estudiantes, por tanto, las estrategias utilizadas deben estar enfocadas en desarrollar el pensamiento social y reflexivo, ya que por medio de este se creara una ruta al dialogo entre todos los estudiantes.

Con respecto al objetivo específico 3, el cual fue determinar la relación que poseen las habilidades blandas y la dimensión conciliación, en una muestra de docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla. En la contrastación de la hipótesis específica 3, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0,704 y un valor $p =$ 0,000, lo que determinó la existencia de una relación directa, significativa y muy alta entre las habilidades blandas y la conciliación, teniendo semejanza con la investigación de Mena (2017) quien en su investigación buscó identificar el rol desempeñado por los directores de las II.EE, pertenecientes a la UGEL, La Unión (Piura), en el manejo de los conflictos, en el enfoque del Marco del Buen Desempeño del Directivo. En las conclusiones se logró determinar que la falta de dominio de los conocimientos de los directores de las II.EE. no son suficientes para poder ejercer una gestión de conflictos eficientes, encontrando una relación positiva entre estas dos variables. Esto lo señala Girard y Koch (2001), en que la conciliación es utilizada por las personas que se encuentran en un conflicto y que necesitan de un tercero para traer y llevar información y de esa forma resolver la disputa y, en el

contexto educativo, lo desempeña el director de la I.E. Asimismo, se refrenda con la investigación de Pérez (2016) quien realizó una investigación, cuyo objetivo principal fue conocer la contribución que brinda la inteligencia emocional a los estudiantes esencialmente a las habilidades sociales y al liderazgo, capacidades que van a permitirles poder intervenir en la solución de conflictos, en las conclusiones se pudo notar la falta de desarrollo integral, por lo que la institución debe tratar de proveerles tal desarrollo a sus estudiantes y no guiarse simplemente por el currículo asignado.

Con respecto al objetivo específico 4, el cual fue determinar la relación que poseen las habilidades blandas y la dimensión arbitraje, en una muestra de docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla. En la contrastación de la hipótesis específica 4, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0,707 y un valor $p = 0,000$, lo que determinó la existencia de una relación directa, significativa y muy alta entre las habilidades blandas y el arbitraje, teniendo semejanza con la investigación de Molinari (2017), quien realizó una indagación de las habilidades blandas que poseen los docentes que laboran en educación preescolar. En cuyas conclusiones se logró encontrar que los docentes poseen una gran habilidad blanda, y que suelen ser cotidianas, tanto en el aula de clases, como en el entorno social. Asimismo, también con la investigación de Egoavil (2016) quien realizó una investigación, cuyo objetivo principal está orientado a determinar la relación existente entre la convivencia escolar, la resolución de conflictos y la gestión pedagógica en las II.EE, en cuya conclusión, se pudo notar que las variables: convivencia escolar, resolución de conflictos y gestión pedagógica, poseen una relación significativa entre ellas, el valor de 0,412 identifica una relación moderada.

V. Conclusiones

- Primera: Existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,712 correlación positiva alta). Esta conclusión revela que la existencia de un buen nivel de habilidades blandas mostrado por los docentes, predice la presencia de un buen nivel de resolución de conflictos en la Institución Educativa.
- Segunda: Existe relación entre las habilidades blandas y la negociación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,754 correlación positiva alta). Esta conclusión revela que la existencia de un buen nivel de habilidades blandas mostrado por los docentes, predice la presencia de un buen nivel de negociación en la Institución Educativa.
- Tercera: Existe relación entre las habilidades blandas y la mediación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,745 correlación positiva alta). Esta conclusión revela que la existencia de un buen nivel de habilidades blandas mostrado por los docentes, predice la presencia de un buen nivel de mediación en la Institución Educativa.
- Cuarta: Existe relación entre las habilidades blandas y la conciliación en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,704 correlación positiva alta). Esta conclusión revela que la existencia de un buen nivel de habilidades blandas mostrado por los docentes, predice la presencia de un buen nivel de conciliación en la Institución Educativa.
- Quinta: Existe relación entre las habilidades blandas y el arbitraje en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,707 correlación positiva alta). Esta conclusión revela que la existencia de un buen nivel de habilidades blandas mostrado por los docentes, predice la presencia de un buen nivel de arbitraje en la Institución Educativa.

VI. Recomendaciones

- Primera: Se recomienda proponer a largo plazo la incorporación de las habilidades blandas como un aspecto primordial, en el desempeño de los docentes, ya que en la actualidad se da prioridad a aspectos curriculares, pedagógicos y cognitivos, dejando de lado las habilidades blandas.
- Segunda: Promover capacitaciones en los docentes, dirigidas al desarrollo de habilidades blandas, estableciendo programas de mejora, y monitoreo frecuentes del alcance que tienen aquellos, para que los conocimientos adquiridos y la práctica desarrollada no estén distanciadas.
- Tercera: Desarrollar la capacidad de adaptación al cambio, ya que, en la actualidad, casi todas las carreras, requieren un desempeño adecuado en lo que respecta a las habilidades blandas, y el docente como otros profesionales necesita tomar conciencia de esa necesidad, así como de poder intervenir de manera capaz ante un eventual conflicto en la I.E.
- Cuarta: Tomar conciencia de que las habilidades blandas inician su desarrollo en edades tempranas y se perfeccionan a lo largo del crecimiento a través de las experiencias cotidianas en el lugar donde se dé normalmente el desarrollo. Por ello, el rol que juega la familia es determinante, ya que ello proveerá de ventajas o desventajas el desarrollo de la persona y en sucesos que se presenten en la cotidianeidad.
- Quinta: Proponer alternativas para el manejo de las habilidades blandas para mejorar aspectos relevantes en las relaciones interpersonales entre los docentes, asimismo, aprender a intervenir de manera asertiva en los conflictos para poder lograr solucionarlos.

VII. Referencias

- Aguilar, T. y Ariza, J. (2015). *La resolución de conflictos escolares desde los derechos humanos: El gran viaje en el aula* (tesis de maestría). Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá.
- Alvarado, J. (2015). Competencias blandas son claves para la productividad. *Revista Oficial de la Asociación de Corrugadores del Caribe, Centro y Suramérica (ACCCSA)*. Edición 47.
- Álvarez, M y Rodríguez P. (2002). *Conflictividad y Escuela*. Medellín Colombia. Instituto Popular de Capacitación (IPC).
- Astor, H. (2000). Rethinking Neutrality: A Theory to Inform Practice-Part II. *Australasian Dispute Resolution Journal*, Vol.11, no.3, August 2000, p. 145-154.
- Barrón, M. (2018). *Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa Ricardo Palma de Acopampa, Carhuaz- 2017* (tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
- Berroterán, A. L. (2011).La tolerancia desde la perspectiva de mediación de conflictos organizacionales. *Revista Científica Digital del Centro de Investigación y Estudios Generales*, vol.1, 48-63.
- Bravo, I. y Herrera, L. (2011). Convivencia escolar en Educación Primaria. Las habilidades sociales del alumnado como variable moduladora. *Revista de educación y humanidades*, (1), 173-212.
- Burbano, O. (2017). *La resolución pacífica de conflictos en el aula* (tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira-Risalda.
- Campos, Y., Jurado, F. y Rivera, M. (2017). *Estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto de la I.E.D Reino de Holanda* (tesis de licenciatura). Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Cascón, F. (2006). Apuntes sobre educar en y para el conflicto y la convivencia. *Andalucía Educativa*, 53, 24-27.
- Castillejo, R. (2007). La mediación y la conciliación como medios extrajudiciales de solución de conflictos. *Revista Boliviana de Derecho*, (3), 111-145.
- Cinque, M. (2016). Soft skills development in European countries. *Tuning Journal For Higher Education*, 3(2), 389-427.

- Connelly, B. & Ones, D. (2010). Another perspective on personality: Metaanalytic integration of observers' accuracy and predictive validity. *Psychological Bulletin*, 136(6), 1092-1122.
- De Párraga, E. P., Vera, L. R. R., y Copello, E. A. (2008). Comunicación y conflicto: el arte de la negociación. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 4(10), 2.
- Duckworth, A. (2007). Perseverance and passion for long-term goals. *Magazine of personality and social psychology*, 92(6), 1087.
- Durlak, J., Weissberg, R., Dymnicki, A., Taylor, R., and Schellinger, K. (2011). The impact of enhancing students' social and emotional learning. A meta-analysis of school based universal interventions. *Child Development*, 82(2).
- Egoavil, M. (2016). *La convivencia escolar, resolución de conflictos y gestión pedagógica en las instituciones educativas de la Red 12 Ugel 02* (tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Funes, S. (2000). Conflict resolution at school: a tool for the culture of peace and coexistence. *Educational contexts*, 3 (2000), 91-106.
- Funes, S., & Moreno, J. (2008). A powerful resource to improve school life: Mediation. Parents and Teachers. *Publication of the Faculty of Humanities and Social Sciences*, (313), 21-23.
- Garavan, T.N., Morley M., Gunnigle, P. & Collins, E. (2001). Human capital accumulation: the role of human resource development. *Journal of European Industrial Training*, 25, 48-68.
- García, L. (2002). En los conflictos familiares ¿por qué deberíamos acudir a la mediación? La Mediación como alternativa en la resolución de conflictos familiares y matrimoniales (1). *Revista De Derecho De Familia*, 14, 55-74.
- Girard, K.y Koch, S. (2001). *Resolución de conflictos entre docentes y estudiantes*. Argentina: Granica.
- Gómez, M. (2015). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Buenos Aires: Granica.
- Grasa, R. (2000). Evolution of education for peace. *Pedagogy Notebooks*, nº 287, pp. 52-56.
- Hanushek, E. and Woessman, L. (2008). The role of cognitive skills in economic development. *Journal of Economic Literature*, 46 (3).
- Hardy, S. (2009). Teaching Mediation as Reflective Practice. *Negotiation Journal*, Vol. 25, Issue 3, pp. 385.400.

- Heckman, J. (2012). Hard Evidence on Soft Skills. *Focus*, Vol. 29, No. 2.
- Heckman, J. Stixrud, J. & Urzua, S. (2006). The Effects of Cognitive and Noncognitive Abilities on Labor Market Outcomes and Social Behavior. *Journal of Labor Economics*, Vol. 24, No. 3.
- Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández, P. C., Correa, A. G., & Rodríguez, G. M. (2004). La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares. *Anuario de filosofía, psicología y sociología*, (7), 35-48.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill: México.
- Kozlowski, S. W. J., y Ilgen, D. R. (2006). Enhancing the effectiveness of work groups and teams. *Psychological Science in the Public Interest, Supplement*, 7(3), 77-124.
- Manzanero, A. L. (2002). Negotiation as a solution to conflict situations. *Yearbook of Legal Psychology*, 12, 129-140.
- Martínez, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista iberoamericana de educación*, (38), 33-52.
- Mena, D. (2017). *El rol del director en la gestión de conflictos en el marco de buen desempeño del directivo* (tesis de maestría). Universidad de Piura, Piura-Perú.
- Molinari, L. (2017). *Las habilidades socioemocionales en docentes en un colegio privado de la ciudad de Quito* (tesis de licenciatura). Universidad de las Américas, Quito.
- Mujica, L. (2015). *¿Qué son habilidades blandas y como se aprende?* Lima: MBA.
- Muñoz, M. (2014). La importancia de las aptitudes socioemocionales. *Revista Educar*.
- Ortega, C.E. et al. (2015). Una aproximación a la formación de competencias blandas en la enseñanza primaria. *Revista IPLAC*, la Habana, Cuba, 2015.
- Ortega, T. (2016). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas*. Washington, DC: Diálogo Interamericano.
- Oruña, P. (2001). La mediación familiar en España. Familia. *Revista De Ciencias y Orientación Familiar*, 24, 63-79.
- Pérez, C. (2016). *Propuesta para gestionar los conflictos escolares y promover el liderazgo a partir del conocimiento de la inteligencia emocional* (tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Pérez, D. (2015). Resolución de Conflictos. *Motricidad e Investigación*, nº 4, pp. 79-91.

- Ramos, M., Ravello, C., y Rivera, S. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Lima, Perú: MINEDU.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, F. (2006). Administrar los conflictos. *Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública*. N°1. Stgo de Chile, marzo.
- Salamanca, J. (2009). The importance of soft skills. *Social Services and Social Policy Magazine*, n° 83, (pp. 87-108).
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Diseño y metodología de la Investigación Científica*. Lima: Business SupportAneth S.R.L.
- Sánchez, M. (2014). Nuevas claves en Mediación Educativa. *Innovación Educativa*, 2, 5-18.
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Paraninfo. (Edición revisada y ampliada).
- Talavera, E. and Pérez, J. (2007). Training in socio-emotional skills through on-site training. *EuropeanJournal of Vocational Training*, 40(1): 83-102.
- Tapia, L. (2017). *Las habilidades blandas y la convivencia escolar de los estudiantes de la institución educativa 2051 El Progreso- Carabayllo 2018* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Trianes, M. y García, A. (2002). Educación socioafectiva y prevención de conflictos interpersonales en los centros escolares. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*, (44), 175-189.
- Velasco, F. (2009). Resolución de conflictos. *Innovación y experiencias educativas*, 24.
- Villanueva, H. (2016). *Habilidades blandas y resolución de conflictos en los estudiantes de 3° grado de las instituciones educativas de la Red 02, Rímac – 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima-Perú.

Anexos

Anexos 1: Matriz de consistencia

Anexos 2: Matriz de operacionalización

Anexos 3: Instrumentos

Anexos 4: Validación de instrumentos

Anexos 5: Base de datos de la prueba piloto

Anexos 6: Base de datos de la muestra

Anexos 7: Resultados estadísticos procesados en SPSS

Anexos 8: Carta de presentación de la UCV

Anexos 9: Carta de respuesta - Autorización del estudio

Anexos 10: Artículo científico

Anexos 11: Declaración jurada de artículo científico

Anexos 7: Resultados estadísticos procesados en SPSS

Anexos 8: Carta de presentación de la UCV

Anexo 9: Carta de respuesta - Autorización del estudio

Anexo 10: Artículo científico

Anexos 11: Declaración jurada de artículo científico

Anexos 12: Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

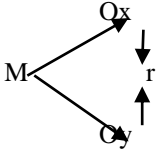
Anexos 13: Pantallazo del Software Turnitin

Anexos 14: Formulario de Autorización para la Publicación de la Tesis

Anexos 15: Autorización de la Versión final del Trabajo de Investigación

Anexo 1: Matriz de consistencia
TÍTULO: Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla - 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES																																																										
Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019? Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la negociación en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la mediación en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la conciliación en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y el arbitraje en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019?	Objetivo general Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019. Objetivos específicos Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la negociación en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019. Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la mediación en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019. Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la conciliación en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019. Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el arbitraje en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019.	Hipótesis general Existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019. Hipótesis específicas Existe relación entre las habilidades blandas y la negociación en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019. Existe relación entre las habilidades blandas y la mediación en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019. Existe relación entre las habilidades blandas y la conciliación en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019. Existe relación entre las habilidades blandas y el arbitraje en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019.	Variable 1: Habilidades blandas																																																										
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Apertura a nuevas experiencias</td> <td>- Experiencias en diversas áreas.</td> <td>1,2,</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Capacidades e intereses.</td> <td>3,4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Responsabilidad</td> <td>- Perseverancia ante obstáculos.</td> <td>5,6,</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Ética en el trabajo.</td> <td>7,8</td> <td>Ordinal</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>- Orientación por intereses ajenos.</td> <td>9,10,</td> <td>(1) Nunca</td> <td>(74 - 100)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Extroversión</td> <td>- Capacidades de extroversión.</td> <td>11,12,</td> <td>(2) Casi nunca</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>- Capacidad de cooperación.</td> <td>13,14,</td> <td>(3) A veces</td> <td>(48 - 73)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Afabilidad</td> <td>- Tolerancia.</td> <td>15,16,</td> <td>(4) Casi siempre</td> <td>Mala</td> </tr> <tr> <td>- Consistencia de sus reacciones</td> <td>17,18,</td> <td>(5) Siempre</td> <td>(20 - 47)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Estabilidad emocional</td> <td>- Ausencia de cambios de humor.</td> <td>19,20</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	Apertura a nuevas experiencias	- Experiencias en diversas áreas.	1,2,			- Capacidades e intereses.	3,4			Responsabilidad	- Perseverancia ante obstáculos.	5,6,			- Ética en el trabajo.	7,8	Ordinal	Buena	- Orientación por intereses ajenos.	9,10,	(1) Nunca	(74 - 100)	Extroversión	- Capacidades de extroversión.	11,12,	(2) Casi nunca	Regular	- Capacidad de cooperación.	13,14,	(3) A veces	(48 - 73)	Afabilidad	- Tolerancia.	15,16,	(4) Casi siempre	Mala	- Consistencia de sus reacciones	17,18,	(5) Siempre	(20 - 47)	Estabilidad emocional	- Ausencia de cambios de humor.	19,20			Variable 2: Resolución de conflictos							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos																																																									
Apertura a nuevas experiencias	- Experiencias en diversas áreas.	1,2,																																																											
	- Capacidades e intereses.	3,4																																																											
Responsabilidad	- Perseverancia ante obstáculos.	5,6,																																																											
	- Ética en el trabajo.	7,8	Ordinal	Buena																																																									
	- Orientación por intereses ajenos.	9,10,	(1) Nunca	(74 - 100)																																																									
Extroversión	- Capacidades de extroversión.	11,12,	(2) Casi nunca	Regular																																																									
	- Capacidad de cooperación.	13,14,	(3) A veces	(48 - 73)																																																									
Afabilidad	- Tolerancia.	15,16,	(4) Casi siempre	Mala																																																									
	- Consistencia de sus reacciones	17,18,	(5) Siempre	(20 - 47)																																																									
Estabilidad emocional	- Ausencia de cambios de humor.	19,20																																																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Negociación</td> <td>- Predisposición comunicativa.</td> <td>1,2,</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Capacidad comunicativa.</td> <td>3,4,</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Eficiencia en el logro del acuerdo.</td> <td>5,6</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Mediación</td> <td>- Técnicas y estrategias mediadoras.</td> <td>7,8,</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Capacidad orientadora de soluciones.</td> <td>9,10,</td> <td>Ordinal</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>- Resolución de las partes en conflicto.</td> <td>11,12</td> <td>(1) Nunca</td> <td>(89 - 120)</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Conciliación</td> <td>- Predisposición para conciliar.</td> <td>13,14,</td> <td>(2) Casi nunca</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>- Técnicas y estrategias conciliadoras.</td> <td>15,16,</td> <td>(3) A veces</td> <td>(57 - 88)</td> </tr> <tr> <td>- Eficaz en el logro del acuerdo.</td> <td>17,18</td> <td>(4) Casi siempre</td> <td>Mala</td> </tr> <tr> <td>- Voluntad para intervenir.</td> <td>19,20</td> <td>(5) Siempre</td> <td>(24 - 56)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Arbitraje</td> <td>- Firmeza en la implantación de una sentencia.</td> <td>21,22,</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Agente externo.</td> <td>23,24</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	Negociación	- Predisposición comunicativa.	1,2,			- Capacidad comunicativa.	3,4,			- Eficiencia en el logro del acuerdo.	5,6			Mediación	- Técnicas y estrategias mediadoras.	7,8,			- Capacidad orientadora de soluciones.	9,10,	Ordinal	Buena	- Resolución de las partes en conflicto.	11,12	(1) Nunca	(89 - 120)	Conciliación	- Predisposición para conciliar.	13,14,	(2) Casi nunca	Regular	- Técnicas y estrategias conciliadoras.	15,16,	(3) A veces	(57 - 88)	- Eficaz en el logro del acuerdo.	17,18	(4) Casi siempre	Mala	- Voluntad para intervenir.	19,20	(5) Siempre	(24 - 56)	Arbitraje	- Firmeza en la implantación de una sentencia.	21,22,			- Agente externo.	23,24	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos																																																									
Negociación	- Predisposición comunicativa.	1,2,																																																											
	- Capacidad comunicativa.	3,4,																																																											
	- Eficiencia en el logro del acuerdo.	5,6																																																											
Mediación	- Técnicas y estrategias mediadoras.	7,8,																																																											
	- Capacidad orientadora de soluciones.	9,10,	Ordinal	Buena																																																									
	- Resolución de las partes en conflicto.	11,12	(1) Nunca	(89 - 120)																																																									
Conciliación	- Predisposición para conciliar.	13,14,	(2) Casi nunca	Regular																																																									
	- Técnicas y estrategias conciliadoras.	15,16,	(3) A veces	(57 - 88)																																																									
	- Eficaz en el logro del acuerdo.	17,18	(4) Casi siempre	Mala																																																									
	- Voluntad para intervenir.	19,20	(5) Siempre	(24 - 56)																																																									
Arbitraje	- Firmeza en la implantación de una sentencia.	21,22,																																																											
	- Agente externo.	23,24																																																											

Tipo y diseño de diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticas
<p>Tipos de estudio El tipo de estudio es básico Nivel: descriptivo – correlacional.</p> <p>Diseño El diseño es no experimental, transversal.</p>  <p>M = Muestra Ox = Variable 1 Oy = Variable 2 r = Coeficiente de correlación</p>	<p>Población La población está constituida por 60 docentes.</p> <p>Muestra Para la presente investigación, la muestra ha sido seleccionada siguiendo los conceptos de muestra probabilística, el cual suman 52 docentes.</p>	<p>Ficha técnica del instrumento para la variable habilidades blandas</p> <p>Datos generales Título: Cuestionario sobre habilidades blandas Autora: Rocío del Pilar Ricardo Gutiérrez Procedencia: Lima – Perú, 2019 Objetivo: Conocer las características de la variable y dimensiones de la variable 1.</p> <p>Administración: Docentes Duración: 15 minutos Significación: Conocer el nivel de habilidades blandas. Estructura: El cuestionario está conformado por 20 preguntas, tiene cuatro alternativas tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).</p> <p>Ficha técnica del instrumento para la variable resolución de problemas</p> <p>Datos generales: Título: Cuestionario sobre resolución de problemas Autora: Rocío del Pilar Ricardo Gutiérrez Procedencia: Lima – Perú, 2019. Objetivo: Conocer las características de la variable y dimensiones de la variable 2.</p> <p>Administración: Docentes Duración: 15 minutos Significación: Conocer el nivel de resolución de problemas. Estructura: El cuestionario está conformado por 24 preguntas, tiene cuatro alternativas tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).</p>	<p>Estadística descriptiva En la primera etapa, se realizó la respectiva codificación y tabulación (Excel) de los datos En la segunda etapa se realizará la estadística descriptiva, Por lo tanto el análisis e interpretación de datos, para lo cual se realiza en primer lugar la estadística descriptiva de las variables y dimensiones</p> <p>Estadística inferencial En la tercera etapa se realizó la estadística inferencial, En tal sentido se realiza la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen una distribución no normal.</p> <p>Estadígrafo Rho de Spearman</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde: ρ = Rho de Spearman N = Muestra D = Diferencias entre variables</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Variable 1: Habilidades blandas Salamanca (2009) consideró que “son un conjunto de capacidades que permiten que un profesional se relacione mejor en el trabajo, las que van desde el dominio de idiomas, el liderazgo y el trabajo en grupo” (p. 65).	Apertura a nuevas experiencias	- Experiencias en diversas áreas. - Capacidades e intereses.	1,2, 3,4	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Buena (20 - 47) Regular (48 - 73) Mala (74 - 100)
	Responsabilidad	- Perseverancia ante obstáculos. - Ética en el trabajo.	5,6, 7,8		
	Extroversión	- Orientación por intereses ajenos. - Capacidades de extroversión.	9,10, 11,12,		
	Afabilidad	- Capacidad de cooperación. - Tolerancia.	13,14, 15,16,		
	Estabilidad	- Consistencia de sus reacciones	17,18,		
	emocional	- Ausencia de cambios de humor.	19,20		

Fuente: Elaboración propia.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Variable 2: Resolución de conflictos Gómez (2015), define la resolución de conflictos “como el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos sociales” (p. 42).	Negociación	- Predisposición comunicativa.	1,2,	Ordinal (6) Nunca (7) Casi nunca (8) A veces (9) Casi siempre (10) Siempre	Mala (24 - 56) Regular (57 - 88) Buena (89 - 120)
		- Capacidad comunicativa.	3,4,		
		- Eficiencia en el logro del acuerdo.	5,6		
	Mediación	- Técnicas y estrategias mediadoras.			
		- Capacidad orientadora de soluciones.	7,8, 9,10,		
		- Resolución de las partes en conflicto.	11,12		
	Conciliación	- Predisposición para conciliar.	13,14,		
		- Técnicas y estrategias conciliadoras.	15,16,		
		- Eficaz en el logro del acuerdo.	17,18		
	Arbitraje	- Voluntad para intervenir.	19,20		
		- Firmeza en la implantación de una sentencia.	21,22, 23,24		
		- Agente externo.			

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO DE HABILIDADES BLANDAS

INSTRUCCIÓN: Estimados colaboradores, a continuación se le presenta un cuestionario que tiene como objetivo recolectar información acerca de las habilidades blandas que demuestran en su Institución Educativa.

Para seleccionar la alternativa, deberás tomar en cuenta los criterios señalados en la tabla de puntaje. Marca con un aspa (X) la alternativa que creas conveniente.

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

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión: Apertura a nuevas experiencias					
1	Tiene la capacidad de ser abierto a nuevas opiniones.					
2	Toma con entusiasmo las experiencias que no son cotidianas para usted mismo.					
3	Le interesa aprender de los conocimientos de otros docentes.					
4	Se interesa por las ideas no convencionales de otras personas.					
	Dimensión: Responsabilidad					
5	Es responsable una vez que se traza un objetivo.					
6	Es perseverante cuando se le presentan obstáculos en sus metas.					
7	Cuando se trata del logro de un objetivo es capaz de retrasar la gratificación con el fin de conseguir lo deseado.					
8	Posee una buena ética de trabajo.					
	Dimensión: Extroversión					
9	Esta dispuesto a ser entusiastas con sus colegas.					
10	Es amable con todos los docentes a su alrededor.					

11	Orienta sus energías hacia los intereses de otros.					
12	Brinda sus conocimientos y habilidades con el fin de prestar ayuda a sus colegas.					
	Dimensión: Afabilidad					
13	Coopera para el logro de objetivos de otros docentes.					
14	Es flexible con las ideas de sus colegas.					
15	Tolera las opiniones de las otras partes aunque no coincida con ellas.					
16	Es desinteresado cuando se trata de obtener beneficios por la ayuda que brinda					
	Dimensión: Estabilidad emocional					
17	Sus emociones suelen ser cambiantes.					
18	Reacciona rápidamente a impulsos.					
19	Demuestra capacidad de autocontrol.					
20	Demuestra confianza en sí mismo.					

CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

INSTRUCCIÓN: Estimados colaboradores, a continuación se le presenta un cuestionario que tiene como objetivo recolectar información acerca de la resolución de problemas que demuestran en su Institución Educativa.

Para seleccionar la alternativa, deberás tomar en cuenta los criterios señalados en la tabla de puntaje. Marca con un aspa (X) la alternativa que creas conveniente.

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

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión: Negociación					
1	Siempre estará dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto.					
2	Ante cualquier conflicto, se comunica con las partes (o parte) directamente para resolverlo.					
3	Ante cualquier conflicto, es capaz de acercarse por su voluntad a las partes envueltas en el mismo.					
4	Cuando se trata de la resolución del conflicto está dispuesto a escuchar a los involucrados.					
5	Al momento de resolver el conflicto, es capaz de ceder en puntos determinados.					
6	Al momento de resolver el conflicto, le permite a los involucrados tener beneficios en el arreglo.					
	Dimensión: Mediación					
7	Tiene habilidades propias de un gran mediador.					
8	Cuando se trata de la resolución de conflictos, toma el rol de un mediador imparcial.					
9	Cuando se trata de la resolución de conflictos, como mediador, es capaz de que los involucrados reconozcan el problema de la disputa.					

10	Cuando se trata de la resolución de conflictos, como mediador, puede hacer que los involucrados examinen el problema.					
11	Impulsa a sus compañeros, para que por sí mismos pueda resolver cualquier conflicto.					
12	Sus compañeros reconocen que aprendieron a resolver sus conflictos gracias a su rol de mediador.					
	Dimensión: Conciliación					
13	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, busca la solución conciliar de la mejor manera.					
14	Es capaz de intervenir para la conciliación de un conflicto.					
15	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, tiene habilidades que le ayuden en la conciliación del problema.					
16	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, maneja la conciliación de mejor forma posible.					
17	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, es capaz de conseguir una solución.					
18	Convince a los involucrados de la solución propuesta es la mejor.					
	Dimensión: Arbitraje					
19	Es capaz de intervenir a los conflictos antes de que le soliciten la ayuda.					
20	Cuando los docentes no han llegado a un acuerdo, les piden opinión para resolver el conflicto.					
21	Para resolver los conflictos con otros docentes, está dispuesto a escuchar a las partes.					
22	Habría consecuencias si no se resuelve un conflicto.					
23	Es capaz de reconocer cuando el conflicto no tiene una solución.					
24	Es capaz de pedir ayuda a un tercero que no esté involucrado en el conflicto para llegar a una solución.					

Anexo 4: Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES BLANDAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Apertura a nuevas experiencias							
1	Tiene la capacidad de ser abierto a nuevas opiniones.	/		/		/		
2	Toma con entusiasmo las experiencias que no son cotidianas para usted mismo.	/		/		/		
3	Le interesa aprender de los conocimientos de otros docentes.	/		/		/		
4	Se interesa por las ideas no convencionales de otras personas.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Es responsable una vez que se traza un objetivo.	/		/		/		
6	Es perseverante cuando se le presentan obstáculos en sus metas.	/		/		/		
7	Cuando se trata del logro de un objetivo es capaz de retrasar la gratificación con el fin de conseguir lo deseado.	/		/		/		
8	Posee una buena ética de trabajo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Extroversión	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Esta dispuesto a ser entusiastas con sus colegas.	/		/		/		
10	Es amable con todos los docentes a su alrededor.	/		/		/		
11	Orienta sus energías hacia los intereses de otros.	/		/		/		
12	Brinda sus conocimientos y habilidades con el fin de prestar ayuda a sus colegas.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: Afabilidad							
13	Coopera para el logro de objetivos de otros docentes.	/		/		/		
14	Es flexible con las ideas de sus colegas.	/		/		/		
15	Tolera las opiniones de las otras partes aunque no coincida con ellas.	/		/		/		
16	Es desinteresado cuando se trata de obtener beneficios por la ayuda que brinda.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 5: Estabilidad emocional							
17	Sus emociones suelen ser cambiantes.	/		/		/		
18	Reacciona rápidamente a impulsos.	/		/		/		
19	Demuestra capacidad de autocontrol.	/		/		/		
20	Demuestra confianza en sí mismo.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Kriss Calla Vásquez

DNI: 41599709

Especialidad del validador: *Dra. Ciencias de la Educación*

15 de junio del 2019

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 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Negociación								
1	Siempre estará dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto.	/		/		/		
2	Ante cualquier conflicto, se comunica con las partes (o parte) directamente para resolverlo.	/		/		/		
3	Ante cualquier conflicto, es capaz de coercerse por su voluntad a las partes envueltas en el mismo.	/		/		/		
4	Cuando se trata de la resolución del conflicto está dispuesto a escuchar a los involucrados.	/		/		/		
5	Al momento de resolver el conflicto, es capaz de ceder en puntos determinados.	/		/		/		
6	Al momento de resolver el conflicto, le permite a los involucrados tener beneficios en el arreglo.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Mediación								
7	Tiene habilidades propias de un gran mediador.	/		/		/		
8	Cuando se trata de la resolución de conflictos, toma el rol de un mediador imparcial.	/		/		/		
9	Cuando se trata de la resolución de conflictos, como mediador, es capaz de que los involucrados reconozcan el problema de la disputa.	/		/		/		
10	Cuando se trata de la resolución de conflictos, como mediador, puede hacer que los involucrados examinen el problema.	/		/		/		
11	Impulsa a sus compañeros para que por sí mismos puedan resolver cualquier conflicto.	/		/		/		
12	Sus compañeros reconocen que aprendieron a resolver sus conflictos gracias a su rol de mediador.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Conciliación								
13	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, busca la solución conciliar de la mejor manera.	/		/		/		
14	Es capaz de intervenir para la conciliación de un conflicto.	/		/		/		
15	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, tiene habilidades que le ayuden en la conciliación del problema.	/		/		/		
16	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, maneja la conciliación de mejor forma posible.	/		/		/		
17	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, es capaz de conseguir una solución.	/		/		/		
18	Convence a los involucrados de la solución propuesta es la mejor.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: Arbitraje								
19	Es capaz de intervenir a los conflictos antes de que le soliciten la ayuda.	/		/		/		
20	Cuando los docentes no han llegado a un acuerdo, les piden opinión para resolver el conflicto.	/		/		/		
21	Para resolver los conflictos con otros docentes, está dispuesto a escuchar a las partes.	/		/		/		
22	Habría consecuencias si no se resuelve un conflicto.	/		/		/		
23	Es capaz de reconocer cuando el conflicto no tiene una solución.	/		/		/		
24	Es capaz de pedir ayuda a un tercero que no esté involucrado en el conflicto para llegar a una solución.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Kriss Calla Vásquez

DNI: 41599709.....

Especialidad del validador:..... *Dra. Ciencias de la Educación*.....

15 de junio del 2019

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 HABILIDADES BLANDAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Apertura a nuevas experiencias							
1	Tiene la capacidad de ser abierto a nuevas opiniones.	✓		✓		✓		
2	Toma con entusiasmo las experiencias que no son cotidianas para usted mismo.	✓		✓		✓		
3	Le interesa aprender de los conocimientos de otros docentes.	✓		✓		✓		
4	Se interesa por las ideas no convencionales de otras personas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Es responsable una vez que se traza un objetivo.	✓		✓		✓		
6	Es perseverante cuando se le presentan obstáculos en sus metas.	✓		✓		✓		
7	Cuando se trata del logro de un objetivo es capaz de retrasar la gratificación con el fin de conseguir lo deseado.	✓		✓		✓		
8	Posee una buena ética de trabajo.	✓						
	DIMENSIÓN 3: Extroversión	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Esta dispuesto a ser entusiastas con sus colegas.	✓		✓		✓		
10	Es amable con todos los docentes a su alrededor.	✓		✓		✓		
11	Orienta sus energías hacia los intereses de otros.	✓		✓		✓		
12	Brinda sus conocimientos y habilidades con el fin de prestar ayuda a sus colegas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Afabilidad							
13	Coopera para el logro de objetivos de otros docentes.	✓		✓		✓		
14	Es flexible con las ideas de sus colegas.	✓		✓		✓		
15	Tolera las opiniones de las otras partes aunque no coincida con ellas.	✓		✓		✓		
16	Es desinteresado cuando se trata de obtener beneficios por la ayuda que brinda.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Estabilidad emocional							
17	Sus emociones suelen ser cambiantes.	✓		✓		✓		
18	Reacciona rápidamente a impulsos.	✓		✓		✓		
19	Demuestra capacidad de autocontrol.	✓		✓		✓		
20	Demuestra confianza en sí mismo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Silva Narvaste, Adolfo

DNI: 10041560

Especialidad del validador:.....

15 de junio del 2019

- 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 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Negociación								
1	Siempre estará dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto.	✓		✓		✓		
2	Ante cualquier conflicto, se comunica con las partes (o parte) directamente para resolverlo.	✓		✓		✓		
3	Ante cualquier conflicto, es capaz de acercarse por su voluntad a las partes envueltas en el mismo.	✓		✓		✓		
4	Cuando se trata de la resolución del conflicto está dispuesto a escuchar a los involucrados.	✓		✓		✓		
5	Al momento de resolver el conflicto, es capaz de ceder en puntos determinados.	✓		✓		✓		
6	Al momento de resolver el conflicto, le permite a los involucrados tener beneficios en el arreglo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Mediación								
7	Tiene habilidades propias de un gran mediador.	✓		✓		✓		
8	Cuando se trata de la resolución de conflictos, toma el rol de un mediador imparcial.	✓		✓		✓		
9	Cuando se trata de la resolución de conflictos, como mediador, es capaz de que los involucrados reconozcan el problema de la disputa.	✓		✓		✓		
10	Cuando se trata de la resolución de conflictos, como mediador, puede hacer que los involucrados examinen el problema.	✓		✓		✓		
11	Impulsa a sus compañeros para que por sí mismos puedan resolver cualquier conflicto.	✓		✓		✓		
12	Sus compañeros reconocen que aprendieron a resolver sus conflictos gracias a su rol de mediador.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Conciliación								
13	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, busca la solución conciliar de la mejor manera.	✓		✓		✓		
14	Es capaz de intervenir para la conciliación de un conflicto.	✓		✓		✓		
15	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, tiene habilidades que le ayuden en la conciliación del problema.	✓		✓		✓		
16	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, maneja la conciliación de mejor forma posible.	✓		✓		✓		
17	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, es capaz de conseguir una solución.	✓		✓		✓		
18	Convince a los involucrados de la solución propuesta es la mejor.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Arbitraje								
19	Es capaz de intervenir a los conflictos antes de que le soliciten la ayuda.	✓		✓		✓		
20	Cuando los docentes no han llegado a un acuerdo, les piden opinión para resolver el conflicto.	✓		✓		✓		
21	Para resolver los conflictos con otros docentes, está dispuesto a escuchar a las partes.	✓		✓		✓		
22	Habría consecuencias si no se resuelve un conflicto.	✓		✓		✓		
23	Es capaz de reconocer cuando el conflicto no tiene una solución.	✓		✓		✓		
24	Es capaz de pedir ayuda a un tercero que no esté involucrado en el conflicto para llegar a una solución.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Silva Narvaste, Adolfo

DNI: ADOLFO SILVA NARVASTE

Especialidad del validador:.....

15 de junio del 2019

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 HABILIDADES BLANDAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Apertura a nuevas experiencias							
1	Tiene la capacidad de ser abierto a nuevas opiniones.	×		×		×		
2	Toma con entusiasmo las experiencias que no son cotidianas para usted mismo.	×		×		×		
3	Le interesa aprender de los conocimientos de otros docentes.	×		×		×		
4	Se interesa por las ideas no convencionales de otras personas.	×		×		×		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad							
5	Es responsable una vez que se traza un objetivo.	×		×		×		
6	Es perseverante cuando se le presentan obstáculos en sus metas.	×		×		×		
7	Cuando se trata del logro de un objetivo es capaz de retrasar la gratificación con el fin de conseguir lo deseado.	×		×		×		
8	Posee una buena ética de trabajo.	×		×		×		
	DIMENSIÓN 3: Extroversión							
9	Esta dispuesto a ser entusiastas con sus colegas.	×		×		×		
10	Es amable con todos los docentes a su alrededor.	×		×		×		
11	Orienta sus energías hacia los intereses de otros.	×		×		×		
12	Brinda sus conocimientos y habilidades con el fin de prestar ayuda a sus colegas.	×		×		×		
	DIMENSIÓN 4: Afabilidad							
13	Coopera para el logro de objetivos de otros docentes.	×		×		×		
14	Es flexible con las ideas de sus colegas.	×		×		×		
15	Tolera las opiniones de las otras partes aunque no coincida con ellas.	×		×		×		
16	Es desinteresado cuando se trata de obtener beneficios por la ayuda que brinda.	×		×		×		
	DIMENSIÓN 5: Estabilidad emocional							
17	Sus emociones suelen ser cambiantes.	×		×		×		
18	Reacciona rápidamente a impulsos.	×		×		×		
19	Demuestra capacidad de autocontrol.	×		×		×		
20	Demuestra confianza en si mismo.	×		×		×		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Jesús, Gamarra Canorio.

DNI: 10612281

Especialidad del validador: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

15 de junio del 2019

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 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Negociación								
1	Siempre estará dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto.	✓		✓		✓		
2	Ante cualquier conflicto, se comunica con las partes (o parte) directamente para resolverlo.	✓		✓		✓		
3	Ante cualquier conflicto, es capaz de acerse por su voluntad a las partes envueltas en el mismo.	✓				✓		
4	Cuando se trata de la resolución del conflicto está dispuesto a escuchar a los involucrados.	✓		✓		✓		
5	Al momento de resolver el conflicto, es capaz de ceder en puntos determinados.	✓		✓		✓		
6	Al momento de resolver el conflicto, le permite a los involucrados tener beneficios en el arreglo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Mediación								
7	Tiene habilidades propias de un gran mediador.	✓		✓		✓		
8	Cuando se trata de la resolución de conflictos, toma el rol de un mediador imparcial.	✓		✓		✓		
9	Cuando se trata de la resolución de conflictos, como mediador, es capaz de que los involucrados reconozcan el problema de la disputa.	✓		✓		✓		
10	Cuando se trata de la resolución de conflictos, como mediador, puede hacer que los involucrados examinen el problema.	✓		✓		✓		
11	Impulsa a sus compañeros para que por sí mismos puedan resolver cualquier conflicto.	✓		✓		✓		
12	Sus compañeros reconocen que aprendieron a resolver sus conflictos gracias a su rol de mediador.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Conciliación								
13	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, busca la solución conciliar de la mejor manera.	✓		✓		✓		
14	Es capaz de intervenir para la conciliación de un conflicto.	✓		✓		✓		
15	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, tiene habilidades que le ayuden en la conciliación del problema.	✓		✓		✓		
16	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, maneja la conciliación de mejor forma posible.	✓		✓		✓		
17	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, es capaz de conseguir una solución.	✓		✓		✓		
18	Convince a los involucrados de la solución propuesta es la mejor.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Arbitraje								
19	Es capaz de intervenir a los conflictos antes de que le soliciten la ayuda.	✓		✓		✓		
20	Cuando los docentes no han llegado a un acuerdo, les piden opinión para resolver el conflicto.	✓		✓		✓		
21	Para resolver los conflictos con otros docentes, está dispuesto a escuchar a las partes.	✓		✓		✓		
22	Habría consecuencias si no se resuelve un conflicto.	✓		✓		✓		
23	Es capaz de reconocer cuando el conflicto no tiene una solución.	✓		✓		✓		
24	Es capaz de pedir ayuda a un tercero que no esté involucrado en el conflicto para llegar a una solución.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Jesús, Gamarra Canorio.

DNI: 10612281

Especialidad del validador: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

15 de junio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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 HABILIDADES BLANDAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Apertura a nuevas experiencias							
1	Tiene la capacidad de ser abierto a nuevas opiniones.	f		x		x		
2	Toma con entusiasmo las experiencias que no son cotidianas para usted mismo.	f		x		x		
3	Le interesa aprender de los conocimientos de otros docentes.	f		x		x		
4	Se interesa por las ideas no convencionales de otras personas.	f		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad							
5	Es responsable una vez que se traza un objetivo.	f		x		x		
6	Es perseverante cuando se le presentan obstáculos en sus metas.	f		x		x		
7	Cuando se trata del logro de un objetivo es capaz de retrasar la gratificación con el fin de conseguir lo deseado.	f		x		x		
8	Posee una buena ética de trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Extroversión							
9	Esta dispuesto a ser entusiastas con sus colegas.	f		x		x		
10	Es amable con todos los docentes a su alrededor.	f		x		x		
11	Orienta sus energías hacia los intereses de otros.	f		x		x		
12	Brinda sus conocimientos y habilidades con el fin de prestar ayuda a sus colegas.	f		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Afabilidad							
13	Coopera para el logro de objetivos de otros docentes.	f		x		x		
14	Es flexible con las ideas de sus colegas.	f		x		x		
15	Tolera las opiniones de las otras partes aunque no coincida con ellas.	f		x		x		
16	Es desinteresado cuando se trata de obtener beneficios por la ayuda que brinda.	f		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Estabilidad emocional							
17	Sus emociones suelen ser cambiantes.	x		x		x		
18	Reacciona rápidamente a impulsos.	x		x		x		
19	Demuestra capacidad de autocontrol.	f		x		x		
20	Demuestra confianza en sí mismo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Dra. Rosa, Villalba Arbañil

DNI:.....2.5574916.....

Especialidad del validador: Dra. en Ciencias de la Educación

15 de junio del 2019

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 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Negociación							
1	Siempre estará dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto.	/		/		/		
2	Ante cualquier conflicto, se comunica con las partes (o parte) directamente para resolverlo.	/		/		/		
3	Ante cualquier conflicto, es capaz de acercarse por su voluntad a las partes envueltas en el mismo.	/		/		/		
4	Cuando se trata de la resolución del conflicto está dispuesto a escuchar a los involucrados.	/		/		/		
5	Al momento de resolver el conflicto, es capaz de ceder en puntos determinados.	/		/		/		
6	Al momento de resolver el conflicto, le permite a los involucrados tener beneficios en el arreglo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Mediación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Tiene habilidades propias de un gran mediador.	/		/		/		
8	Cuando se trata de la resolución de conflictos, toma el rol de un mediador imparcial.	/		/		/		
9	Cuando se trata de la resolución de conflictos, como mediador, es capaz de que los involucrados reconozcan el problema de la disputa.	/		/		/		
10	Cuando se trata de la resolución de conflictos, como mediador, puede hacer que los involucrados examinen el problema.	/		/		/		
11	Impulsa a sus compañeros para que por sí mismos puedan resolver cualquier conflicto.	/		/		/		
12	Sus compañeros reconocen que aprendieron a resolver sus conflictos gracias a su rol de mediador.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Conciliación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, busca la solución conciliar de la mejor manera.	/		/		/		
14	Es capaz de intervenir para la conciliación de un conflicto.	/		/		/		
15	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, tiene habilidades que le ayuden en la conciliación del problema.	/		/		/		
16	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, maneja la conciliación de mejor forma posible.	/		/		/		
17	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, es capaz de conseguir una solución.	/		/		/		
18	Convince a los involucrados de la solución propuesta es la mejor.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: Arbitraje							
19	Es capaz de intervenir a los conflictos antes de que le soliciten la ayuda.	/		/		/		
20	Cuando los docentes no han llegado a un acuerdo, les piden opinión para resolver el conflicto.	/		/		/		
21	Para resolver los conflictos con otros docentes, está dispuesto a escuchar a las partes.	/		/		/		
22	Habría consecuencias si no se resuelve un conflicto.	/		/		/		
23	Es capaz de reconocer cuando el conflicto no tiene una solución.	/		/		/		
24	Es capaz de pedir ayuda a un tercero que no esté involucrado en el conflicto para llegar a una solución.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Dra. Rosa, Villalba Arbañil

DNI: 25574916

Especialidad del validador: Doctorado en Ciencias de la Educación

15 de junio del 2019

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.

Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto

Variable 1: Habilidades blandas

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1
5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2
9	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
10	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Variable 2: Resolución de conflictos

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24
1	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
4	3	3	1	1	3	2	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	1	1
5	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
8	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	1	3	2	2	2	2	1	1
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Anexo 6: Base de datos de la muestra

Variable 1: Habilidades blandas

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20
1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3
4	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3
9	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3
10	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
14	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5	5	5	5	3	5	2
15	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4

18	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1
19	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3
23	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	2	2	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	3	5	3	3
26	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
28	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
29	4	4	5	4	4	5	1	4	4	1	4	4	4	1	4	1	4	1	5	4
30	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1
35	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2

39	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
40	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3
44	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5
49	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3
50	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3

Variable 2: Resolución de conflictos

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24
1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
10	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1
22	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
30	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
31	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
33	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
34	3	3	1	1	3	2	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	1	1
35	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5
37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
38	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	1	3	2	2	2	2	1	1
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4

40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
50	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Anexo 7: Resultados estadísticos procesados en SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Número	8	0	Habilidades blandas	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	VAR00002	Número	8	0	Resolución de conflictos	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	VAR00003	Número	8	0	Apertura a nuevas experiencias	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	VAR00004	Número	8	0	Responsabilidad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	VAR00005	Número	8	0	Extroversión	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	VAR00006	Número	8	0	Afabilidad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	VAR00007	Número	8	0	Estabilidad emocional	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	VAR00008	Número	8	0	Negociación	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	VAR00009	Número	8	0	Mediación	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	VAR00010	Número	8	0	Conciliación	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	VAR00011	Número	8	0	Arbitraje	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	V1	Número	8	0	Habilidades blandas	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
13	V2	Número	8	0	Resolución de conflictos	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
14	D1	Número	8	0	Apertura a nuevas experiencias	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
15	D2	Número	8	0	Responsabilidad	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
16	D3	Número	8	0	Extroversión	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
17	D4	Número	8	0	Afabilidad	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
18	D5	Número	8	0	Estabilidad emocional	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
19	R1	Número	8	0	Negociación	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
20	R2	Número	8	0	Mediación	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
21	R3	Número	8	0	Conciliación	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
22	R4	Número	8	0	Arbitraje	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											

Vista de datos | Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Sin-titulo1 (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	R1	R2
1	46	40	10	10	8	10	8	9	9	12	10	1	1	2	2	1	2	1	1	1
2	80	95	16	16	16	16	16	23	24	24	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	78	109	16	16	16	16	14	24	28	30	27	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	80	120	16	18	12	18	16	30	30	30	30	3	3	3	3	2	3	3	3	3
5	80	111	16	16	16	16	16	21	30	30	30	3	3	3	3	3	3	3	2	3
6	80	111	16	16	16	16	16	21	30	30	30	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	80	96	16	16	16	16	16	23	22	24	27	3	3	3	3	3	3	3	3	2
8	76	120	14	16	16	16	14	30	30	30	30	3	3	2	3	3	3	2	3	3
9	46	50	8	10	8	8	12	10	8	18	14	1	1	1	2	1	1	2	1	1
10	42	46	7	9	11	7	8	11	13	12	10	1	1	1	1	2	1	1	1	1
11	80	93	16	16	16	16	16	24	24	22	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	52	72	12	10	6	12	12	18	18	18	18	2	2	2	2	1	2	2	2	2
13	52	72	11	10	10	11	10	18	18	18	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	83	116	20	14	14	20	15	30	30	28	28	3	3	3	2	2	3	2	3	3
15	84	107	16	19	17	16	16	26	30	25	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	56	72	12	8	12	12	12	18	18	18	18	2	2	2	1	2	2	2	2	2
17	84	91	17	16	18	17	16	24	21	22	24	3	3	3	3	3	3	3	3	2
18	50	72	10	10	12	12	6	18	18	18	18	2	2	2	2	2	2	1	2	2
19	58	70	10	12	12	12	12	18	18	18	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	80	106	16	16	16	16	16	30	26	26	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	48	63	4	10	12	10	12	16	16	16	15	2	2	1	2	2	2	2	2	2
22	50	71	12	12	8	8	10	17	18	18	18	2	2	2	2	1	1	2	2	2
23	81	96	16	17	16	16	16	24	24	24	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	52	72	8	8	12	12	12	18	18	18	18	2	2	1	1	2	2	2	2	2
25	83	120	14	20	20	15	14	30	30	30	30	3	3	2	3	3	2	2	3	3
26	83	93	16	18	17	16	16	22	23	24	24	3	3	3	3	3	3	3	2	3
27	82	106	16	16	16	16	18	28	28	25	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	46	28	12	10	8	8	8	6	6	10	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1
29	68	88	17	14	13	10	14	24	23	18	23	2	2	3	2	2	2	2	3	3
30	81	109	17	16	16	16	16	27	26	28	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	80	102	16	16	16	16	16	21	20	27	24	3	3	3	3	3	3	3	2	3
32	81	108	16	16	17	16	16	24	29	27	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	82	103	17	16	17	16	16	25	26	24	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	42	53	12	12	8	6	4	13	14	13	13	1	1	2	2	1	1	1	1	1
35	83	99	17	17	16	16	17	20	30	27	22	3	3	3	3	3	3	3	2	3
36	80	105	16	16	16	16	16	30	27	24	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	81	90	16	17	16	16	16	22	22	22	22	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 22 de junio de 2019

Carta de Presentación N° 029 – 2019 EPG – UCV ATE

Señor(a):

MG. ORTIZ LAPA, DONATO
DIRECTOR DE LA I.E N°6088 "ROSA DE SANTA MARÍA"
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **RICARDO GUTIÉRREZ, ROCÍO DEL PILAR;** identificado con **DNI N°10059107** y código de matrícula **N°7000442780;** estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN,** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

" LAS HABILIDADES BLANDAS Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES DE LA I.E N°6088 "ROSA DE SANTA MARÍA" CIENEGUILLA - 2019"

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dra. María del Carmen Ancaya Martínez

Coordinadora de la Escuela de Posgrado – Campus Ate
Universidad César Vallejo



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



I.E. N° 6088 "ROSA DE SANTA MARÍA DE CIENEGUILLA"
R.D. N°. 932-15-08-69- TELF. 7373200-993289210
ortizlapadonato@gmail.com
AV SAN MARTIN S/N MZ C

"Año de la lucha contra la corrupción y La Impunidad"

CARTA N° 001 -2019/RDESM.

Cieneguilla, 10 de julio de 2019

**DRA. MARIA DEL CARMEN ANCAYA MARTINEZ
COORDINADORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO- CAMPUS ATE
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Presente

**ASUNTO: RESPUESTA DE LA CARTA DE
PRESENTACION N°029**

REFERENCIA: CARTA DE PRESENTACION N°029

Reciba el cordial saludo a nombre de la comunidad educativa y padres de familia en general de la I.E. N° 6088 "Rosa de Santa María de Cieneguilla":

A través de la presente me dirijo a usted para darle la respuesta de acuerdo a la Carta de Presentación N° 029, se le brindará facilidades a la estudiante RICARDO GUTIERREZ, ROCIO DEL PILAR identificada con DNI N°10059107 a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en nuestra I.E N°6088 " Rosa de Santa María de Cieneguilla".

Es propicia la oportunidad para expresarle a usted, las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Handwritten Signature]
LIC. Donato ORTIZ LAPA
DIRECTOR



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los
docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María,
Cieneguilla - 2019

AUTORA:

Br. Rocío del Pilar Ricardo Gutiérrez

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Artículo científico

1. **TÍTULO:** “Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla - 2019”.
2. **AUTORA:** Br. Rocío del Pilar Ricardo Gutiérrez
3. **RESUMEN:** El siguiente estudio se ubica en la línea de investigación denominada Gestión y Calidad Educativa y tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019. El método aplicado, en el caso del enfoque, fue el cuantitativo, siendo el diseño no experimental, cuya característica principal es la observación de fenómenos sin la intervención del investigador, para su análisis posterior. El tipo de investigación fue el básico, nivel descriptivo – correlacional. La muestra se conformó con 52 docentes de la Institución Educativa N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla, a través del muestreo probabilístico. Para la recolección de datos, se usó como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario, uno por cada variable; el primero correspondiente a la variable habilidades blandas, el cual contó con 20 ítems, y el segundo, para la variable resolución de conflictos, presentó de 24 ítems. Los resultados se obtuvieron a través del análisis descriptivo e inferencial para hallar el grado de correlación mediante la aplicación de la prueba de Rho de Spearman, dando respuesta a los problemas con una rigurosidad científica respecto del caso, procediendo a verificar el logro de los objetivos y rechazar las hipótesis nulas. El estudio concluye que las habilidades blandas tienen una relación significativa con la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,712, una correlación positiva alta).
4. **PALABRAS CLAVE:** habilidades blandas, educación, resolución, conflictos.
5. **ABSTRACT:** The following study is located in the research line called Management and Educational Quality and aimed to determine the relationship between soft skills and conflict resolution in teachers of EI No. 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla - 2019 The method applied, in the case of the approach, was the quantitative one, the non-experimental design, whose main characteristic is the observation of phenomena without the intervention of the researcher, for later analysis. The type of research was the basic, descriptive - correlational level. The sample was made up of 52 teachers from the Educational Institution No. 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla, through probabilistic sampling. For data collection, the survey was used as a technique, and as a

tool the questionnaire, one for each variable; the first corresponding to the soft skills variable, which had 20 items, and the second, for the conflict resolution variable, presented 24 items. The results were obtained through descriptive and inferential analysis to find the degree of correlation through the application of Spearman's Rho test, responding to problems with a scientific rigor regarding the case, proceeding to verify the achievement of the objectives and reject null hypotheses. The study concludes that soft skills have a significant relationship with conflict resolution in teachers of EI No. 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. ($p < 0.05$ and Rho de Spearman = 0.712, a correlation positive high).

6. KEYWORDS: Soft skills, education, resolution, conflicts.

7. INTRODUCCIÓN: La información central del presente trabajo de investigación fue el estudio de carácter científico, que se realizó sobre la relación que existe entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes. La importancia práctica estriba en la aplicación de los resultados encontrados producto de la investigación, para determinar la situación real en la que se encuentra la Institución Educativa N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. Datos que, si bien solo alcanzarían un afán teórico, en la práctica esos datos sirven de punto de partida, para poder ejecutar algún proceso que en la práctica disminuya las dificultades limitaciones presentadas por la población estudiada y otros. Asimismo, las conclusiones que se generen de esta investigación sirvan como fuente de información para otras investigaciones y puedan generalizarse e incorporarse al conocimiento científico.

Campos, Jurado y Rivera (2017) presentaron su estudio en la Fundación Universitaria Los Libertadores. Bogotá, su principal objetivo fue la creación de estrategias didácticas, mediante el uso de las TIC, con el fin de poder disminuir los conflictos que se presentan en los estudiantes para que en un futuro se pueda lograr la armonía en la institución. La metodología utilizada, en caso del enfoque, este fue de tipo cualitativo. Contó con una muestra conformada por 33 estudiantes. La técnica utilizada fue la encuesta, cuyo instrumento principal fue el cuestionario. Las conclusiones evidenciaron que frecuentemente en las instituciones de educación los estudiantes se encuentran envueltos en conflictos y que a su vez estos no saben afrontarlos de forma pasiva, por lo cual se ven recurriendo a la violencia entre ellos mismos como mecanismo de defensa. La institución educativa debería implementar un programa de integración y compañerismo entre todos los estudiantes.

Burbano (2017) su principal objetivo fue identificar las formas de cómo las estudiantes de la Institución Educativa Boyacá (Pereira) resuelven sus conflictos, mediante el uso de la unidad didáctica. Se utilizó la metodología, de tipo descriptiva, con un método cualitativo. Con una muestra de 39 estudiantes. La técnica utilizada fue la observación. Las conclusiones evidencian que los conflictos que se encuentran dentro del aula donde se imparten las clases pueden ser resueltos si el docente posee la habilidad de disipar el problema, ya que este funge como mediador dentro del aula y para con sus estudiantes, por tanto, las estrategias utilizadas deben estar enfocadas a desarrollar el pensamiento social y reflexivo, ya que por medio de este se creará una ruta al diálogo entre todos los estudiantes.

Barrón (2018) en su propósito de conocer cuáles son las influencias que poseen las habilidades blandas, para poder mejorar la interacción que se produce en el aula de clases, cuando interactúan los docentes. Sobre la metodología de la investigación, se utilizó el método hipotético-deductivo, de tipología aplicada, con un enfoque cuantitativo. El instrumento aplicado para recolectar la información necesaria para el estudio fue la Escala de estimación de interacción. Se pudo concluir que mientras no se aplicó el experimento de desarrollo de habilidades blandas, los grupos de control y experimental mostraron alcances similares en los niveles de interacción, pero, luego de aplicado el experimento, el cual fue el programa de habilidades blandas, se pudo notar que si bien ambos grupos (control, y experimental) mejoraron sus niveles en la variable interacción, solo el grupo experimental pudo alcanzar niveles superlativos. Este panorama permite concluir que el programa de habilidades blandas sí logra una influencia significativa, mejorando la interacción que tienen en el aula los docentes, tomando en cuenta el valor de $p = 0,000$ siendo menor ($< 0,05$).

Asimismo, Tapia (2017) el estudio tuvo la finalidad de conocer si las habilidades blandas predicen una buena convivencia escolar a percepción de los estudiantes. Dentro de la metodología utilizada, se pudo identificar al método hipotético deductivo, de tipo básico, asimismo el nivel fue el correlacional. Se usó un enfoque cuantitativo, finalmente un diseño no experimental transversal. La población participante la conformaron 629 estudiantes, extrayéndose una muestra de 120 estudiantes. La técnica de recolección de información que se utilizó fue la encuesta, y su instrumento el cuestionario. La conclusión puso en evidencia que las habilidades blandas poseen una relación con la convivencia escolar de los estudiantes, es decir

mientras las habilidades blandas alcancen un mejor nivel, la convivencia también lo hará.

La primera variable del presente trabajo de investigación es Habilidades blandas, Salamanca (2009); Alvarado (2015); Kozlowski y Ilgen (2006) consideraron que es aquella capacidad que posee el individuo para relacionarse sin hacer mucho esfuerzo, habilidad que le permite ser un líder dentro del grupo de trabajo. De esa misma manera, Mujica (2005); Ortega et al. (2015); Durlak, Weissberg, Dymnicki, Taylor, and Schellinger (2011) coincidieron con la definición señalándola como las cualidades que tiene un individuo para relacionarse con las personas, haciéndolos sentir incluidos, hábitos que implementan en el trabajo y en la vida cotidiana. Se puede decir que las habilidades blandas son retos no cognitivos, necesarios para realizar de forma apropiada una tarea. Así mismo, ayudará al individuo a formarse y ser íntegro en sus decisiones. Es necesario recalcar que no solo se basa en inteligencia, sino también en cómo se desarrolla o el desenvolvimiento en su entorno. Muñoz (2014) considera a las habilidades blandas como las aptitudes que se orientan a las relaciones sociales, ya que la utilizan seguidamente cuando se establecen relaciones nuevas, como por ejemplo el docente con los nuevos estudiantes, o el empleador con el sujeto que está en busca de trabajo, todo ello trata de desarrollar capacidades comunicativas que sean eficaces. Ya teniendo claros los conceptos que cada autor propone sobre las habilidades blandas, es importante saber que dichos conceptos se deben llevar a cabo en el campo laboral, y así pueda haber una mejora en su entorno. Y sus dimensiones son: Dimensión 1: Apertura a nuevas experiencias, Ortega (2016); Garavan, Morley, Gunnigle, & Collins (2001) la han considerado la inclinación de la persona a experimentar nuevas cosas sabiendo que se trata, cultural, estético, intelectual, entre otros. Es decir, todo ello conlleva a que cada individuo pueda ser perspicaz y pueda ser exitoso en lo que se proponga. El sujeto que posea habilidades blandas siempre está dispuesto a experimentar experiencias nuevas, ya que logra ver cómo un proceso de aprendizaje que adquirirá y formará parte de sus conocimientos, y que al transcurrir del tiempo podrá utilizar como experiencias previas y podrá formular nuevos conocimientos en base a ello; Dimensión 2: Responsabilidad, Ortega (2016); Heckman, Stixrud, & Urzua (2006) la definen como ser una persona organizada, y que cumple con lo que le han establecido, o con la ruta que él mismo se ha trazado. Tienden a tener una conducta de compromiso, tenacidad ante los inconvenientes expuesto en su vida, pueden retardar la recompensa próxima

por crecimientos a largo plazo, también se puede decir que no son nerviosos al momento de realizar alguna actividad. Por tanto, se puede decir que esta particularidad es una de las más exitosas aplicadas en el rubro laboral y en el día a día de cualquier individuo. Parte de poseer las características de las habilidades blandas es ser responsable y consecuente con las metas que se emprenden, o bien lograr el objetivo por el cual se encuentra trabajando, siempre cumpliendo con todos los compromisos y siendo puntual al ejecutarlo; Dimensión 3: Extroversión, Según Ortega (2016), la extroversión es una particularidad de las personas abiertas, que le gusta interactuar con la sociedad, hasta con la naturaleza. Las personas extrovertidas son conversadoras, son individuos que se enfocan en un propósito, así como también salen adelante por sí mismos y no le temen a nada. Otro elemento importante de las habilidades blandas, ya que es ser extrovertido es capacidad que las personas no logran desarrollar, ya que para ello se debe tener buenas relaciones interpersonales, interactuar con las personas solo por el hecho de ser sociable, no obstante ello, no están necesitando la aprobación de otros para cumplir con sus propósitos; Dimensión 4: Afabilidad, Para Ortega (2016) la afabilidad es la inclinación a ser cooperativo con otros sin esperar beneficios por los actos hechos. Son personas que toleran cualquier situación, pueden llegar hasta ser sociables y sensibles y perdonan con facilidad. Los sujetos que son afables es porque una de sus grandes cualidades es la amabilidad hacia otras personas, característica elemental al momento de resolver conflictos, ya que el ser amable le transmite a otros tranquilidad al momento de presentarse situaciones tensas y esta habilidad tiene el poder de aplacarla; Dimensión 5: Estabilidad emocional, Para Ortega (2016); Heckman (2012), la estabilidad emocional se refiere a mantener las emociones controladas, ya que se puede tener cambios de humor y, sin embargo, mantenerlo bajo control para no volverlo un estallido emocional. Al momento de presentarse alguna situación tensa, la estabilidad emocional en los individuos es primordial, ya que mantenerse en calma, ser amable, y dialogar sobre la situación ayudará a una pronta resolución, mientras que si se está en un desequilibrio el problema incrementará.

La segunda variable de este trabajo de investigación es Resolución de conflictos, Gómez (2015) manifiesta que es la agrupación de capacidades y conocimientos que permite a sujeto hacer intervenciones para llegar a acuerdos pacíficos y evitar agrandar el conflicto. Se entiende entonces que, la resolución de conflictos viene a significar la conducción del mismo, haciendo uso de una serie de decisiones y/o acciones que

guiarán hacia la solución del conflicto. Todo ello con la finalidad de mejorar los vínculos interpersonales entre los miembros de una institución. Consus correspondientes dimensiones: Dimensión 1: Negociación, Girard y Koch (2001) afirmaron que para que se controle un conflicto es por medio de la negociación. Esta solo dará resultado cuando las voluntades de las partes involucradas se hacen voluntariamente, es por ello que en medio de la negociación existirán acuerdos donde la solución beneficiará a ambas partes, y dejarlos igualados. Se puede entender a lo que refieren los autores que es un proceso de comunicación entre dos o más personas, y que por medio del diálogo estarán dispuestos a llegar a un acuerdo en común donde los intereses de las partes no se vean afectados, ya que dentro del mismo debate concentrarán sus condiciones para sus beneficios; Dimensión 2: Mediación, Girard y Koch (2001) mencionan que la mediación se da cuando los involucrados en la problemática no pueden llegar a un acuerdo voluntariamente, y por ello necesitan la ayuda de un tercero que les facilite la identificación de intereses comunes para poder llegar a una solución. Según lo señalado por el autor, la mediación tiene como requisito indispensable la presencia de una tercera persona ajena a los asuntos individuales de las partes que ayude a resolver el problema que se encuentra en disputa. Este mismo hará uso de estrategias para poder darle a entender a cada parte cuál sería el punto del otro, y que también la tercera persona podrá analizar cuál es el conflicto entre ellos para poder dar una opinión racional. Para reflexionar un poco más sobre el tema, la mediación sería una oportunidad que las directrices pueden utilizar como parte de su conocimiento y para una mejor gestión, ya que utilizarán estrategias para hacer que las partes en conflictos puedan resolver ellos mismos, y que debido a la participación de los directores el problema estaría resuelto; Dimensión 3: Conciliación, Girard y Koch (2001) menciona que la conciliación es utilizada por las personas que se encuentran en un conflicto y que necesitan de un tercero para traer y llevar información y de esa forma resolver la disputa. Por lo general, la conciliación se lleva de manera informal. Gómez (2015) llegó a determinar que a la conciliación la utilizan como una herramienta alternativa cuando dos partes se encuentran envueltos en un conflicto y que por sus propios medios no han podido llegar a ningún acuerdo. En la conciliación tiene mayor participación la tercera persona, ya que será la mente racional para resolver el conflicto, pues, es quien propone una solución definitiva una vez que ha escuchado a las dos partes y fija cual será el método que van a utilizar; Dimensión 4: Arbitraje,

Girard y Koch (2001) definen el arbitraje como la participación que un tercero ha aceptado voluntariamente para intervenir por las necesidades de las partes, sin tomar partido por ninguno de los involucrados. Cuando se llega al punto de necesitar un arbitraje en la resolución de un conflicto, ya se está dejando la decisión final a esta tercera persona, pues, este no propondrá ninguna salida, sino que dictará cuál será esa salida, pues, será la mente más racional entre las partes que puede ver los puntos de inflexibilidad más claro. En el caso de instituciones de educación, cuando existen conflictos entre docentes y directivos, quien funge de árbitro es un supervisor, y este impondrá una solución final para así dar fin al conflicto.

Analizando la problemática a nivel internacional, nacional y de la institución educativa donde se realiza el estudio, se ha encontrado que las habilidades blandas se vienen implementando cada vez más en las escuelas, aunque todavía con algunas dificultades; pero es necesario mejorarlo a fin de que realmente sirva para mejorar la resolución de conflictos entre docentes. Por ello se formula la siguiente interrogante general: ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019? De esta forma, se plantea la siguiente hipótesis general: Existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. Y el objetivo general es: Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019.

8. **METODOLOGÍA:** El enfoque que se utilizó para la orientación de la investigación fue el cuantitativo, este enfoque, para la realización del análisis de investigación recurre a la recolección de datos, y para su interpretación utiliza los datos numéricos y la estadística para poder identificar el comportamiento de los fenómenos estudiados en la investigación (Hernández, Fernández y Batista, 2010). En cuanto al tipo de investigación aplicado en la presente investigación fue el tipo básico, con un nivel descriptivo y correlacional, ya que como primer paso se procedió a describir el comportamiento de las variables observadas, luego de ello se procedió a buscar la correlación entre ambas variables: habilidades blandas y resolución de conflictos. El tipo de investigación denominado básico tiene como premisa principal la mejora del conocimiento ya existente, así como la interpretación de fenómenos presentes en la sociedad actual, asimismo, se le denomina básica porque está basado en otros

conocimientos ya existentes (Sierra, 2001). El nivel descriptivo está orientado a la verificación de las características, propiedades, y otro rasgo en concreto, de aquellos quienes fungen como sujetos de la investigación (Hernández et al., 2010). El nivel correlacional está orientado a determinar las relaciones, grado de asociación o vinculación que podrían tener las variables en estudio (Hernández et al., 2010, p. 81). El diseño utilizado en la investigación fue el no experimental, y de acuerdo con el lapso en el cual fue suministrado los instrumentos, fue transversal, de nivel descriptivo – correlacional. Fue no experimental, ya que las variables no están sometidas a manipulación alguna, ni intervención del investigador para generar cualquier opinión diversa a la que brindaría el instrumento utilizado (Hernández et al., 2010). Transversal, ya que la aplicación del instrumento a la muestra estudiada solo se dio en un lapso de tiempo específico (Hernández et al., 2010, p. 151).

9. RESULTADOS: El nivel descriptivo de la variable habilidades blandas tiene los siguientes resultados: el 61,5% señalan que la resolución de conflictos es buena; así mismo, cuando los encuestados evidencian habilidades blandas regulares, el 21,2% señalan que la resolución de conflictos es regular; y, por último, cuando los encuestados evidencian malas habilidades blandas, el 17,3% señalan que la resolución de conflictos es mala. Respecto de la contrastación de la hipótesis, siendo interpretado al 99,99%**, se puede notar que las habilidades blandas sí tienen una relación con la resolución de conflictos. Esto lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,712**, siendo esta una relación positiva alta, asimismo se obtuvo un $p = 0,00$ ($p < 0,01$). Con este resultado, se procede al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna.

10. DISCUSIÓN: En un inicio se planteó como objetivo general determinar la relación que poseen las variables habilidades blandas y resolución de conflictos, en una muestra de docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla. En la contrastación de la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,712 y un valor $p = 0,000$, lo que determinó la existencia de una relación directa, significativa y muy alta entre las habilidades blandas y resolución de conflictos, teniendo semejanza con la investigación de Barrón (2018), quien investigó acerca de la influencia que poseen las habilidades blandas, para poder mejorar la interacción que se produce en el aula de clases, cuando interactúan los docentes, en el que halló encontró que un programa de habilidades blandas sí logra una influencia significativa,

mejorando la interacción que tienen en el aula los docentes, tomando en cuenta el valor de $p = 0,000$ siendo menor ($< 0,05$). Asimismo, Tapia (2017) realizó una investigación para conocer si las habilidades blandas predicen una buena convivencia escolar a percepción de los estudiantes, en el halló que las habilidades blandas poseen una relación sobre la convivencia escolar de los estudiantes, es decir mientras las habilidades blandas alcancen un mejor nivel, la convivencia también lo hará. Esto nos hace entender que este resultado no solo se da en los docentes, sino también en los estudiantes, pero lo resaltante es que el contexto escolar es el mismo, y es que los conflictos siempre serán parte de toda institución, y más aún cuando existen vínculos interpersonales.

11. CONCLUSIONES: Existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088, Rosa de Santa María, Cieneguilla, 2019. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,712 correlación positiva alta). Esta conclusión revela que la existencia de un buen nivel de habilidades blandas mostrado por los docentes, predice la presencia de un buen nivel de resolución de conflictos en la Institución Educativa.

12. REFERENCIAS:

- Alvarado, J. (2015). Competencias blandas son claves para la productividad. *REVISTA OFICIAL de la Asociación de Corrugadores del Caribe, Centro y Suramérica (ACCCSA)*. Edición 47.
- Barrón, M. (2018). *Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa Ricardo Palma de Acopampa, Carhuaz- 2017* (tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
- Burbano, O. (2017). *La resolución pacífica de conflictos en el aula* (tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira-Risalda.
- Campos, Y., Jurado, F. y Rivera, M. (2017). *Estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto de la I.E.D Reino de Holanda* (tesis de licenciatura). Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá.
- Durlak, J., Weissberg, R., Dymnicki, A., Taylor, R., and Schellinger, K. (2011). The impact of enhancing students' social and emotional learning. A meta-analysis of school based universal interventions. *Child Development*, 82(2).

- Garavan, T.N., Morley M., Gunnigle, P. & Collins, E. (2001). Human capital accumulation: the role of human resource development. *Journal of European Industrial Training*, 25, 48-68.
- Girard, K. y Koch, S. (2001). *Resolución de conflictos entre docentes y estudiantes*. Argentina: Granica.
- Gómez, M. (2015). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Buenos Aires: Granica.
- Heckman, J. (2012). Hard Evidence on Soft Skills. *Focus*, Vol. 29, No. 2.
- Heckman, J. Stixrud, J. & Urzua, S. (2006). The Effects of Cognitive and Noncognitive Abilities on Labor Market Outcomes and Social Behavior. *Journal of Labor Economics*, Vol. 24, No. 3.
- Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. México D.F.: McGraw Hill.
- Kozlowski, S. W. J., y Ilgen, D. R. (2006). Enhancing the effectiveness of work groups and teams. *Psychological Science in the Public Interest, Supplement*, 7(3), 77-124.
- Mujica, L. (2015). *¿Qué son habilidades blandas y como se aprende?* Lima: MBA.
- Muñoz, M. (2014). La importancia de las aptitudes socioemocionales. *Revista Educar*.
- Ortega, C.E. et al. (2015). Una aproximación a la formación de competencias blandas en la enseñanza primaria. *Revista IPLAC*, la Habana, Cuba, 2015.
- Ortega, T. (2016). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas*. Washington, DC: Diálogo Interamericano.
- Salamanca, J. (2009). The importance of soft skills. *Social Services and Social Policy Magazine*, n° 83, (pp. 87-108).
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Paraninfo. (Edición revisada y ampliada).
- Tapia, L. (2017). *Las habilidades blandas y la convivencia escolar de los estudiantes de la institución educativa 2051 El Progreso- Carabayllo 2018* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

**Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico**

Yo, Rocío del Pilar Ricardo Gutiérrez, estudiante del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10059107, con el artículo titulado: "Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088 "Rosa de Santa María" Cieneguilla - 2019", declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, Perú, octubre del 2019



Rocío del Pilar Ricardo Gutiérrez

DNI 10059107

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Rocío del Pilar Ricardo Gutiérrez, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, revisor de la tesis titulada **Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la IE N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de octubre del 2019.



Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123



Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E. N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla - 2019

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	7 %
2	repositorio ucveeduca...	6 %
3	Entregado a Universidad...	3 %
4	Entregado a Tecsup	2 %
5	www.saei.org	<1 %
6	Entregado a Pontificia...	<1 %
7	theibfr.com	<1 %
8	repositorio autonoma e...	<1 %



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E. N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla, - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
 Maestría en Administración de la Educación

AUTORA:
 Br. Rocío del Pilar Recarte Gutiérrez
 ORCID: 0000-0002-7587-1744

ASISOR:
 Dr. Juan Beltrán Fumacayo Palomino
 ORCID: 0000-0001-1341-3613

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión y Calidad Educativa

LIMA, PERÚ
 2019





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

.....Ricardo Gutiérrez, Rocio del Pilar.....

D.N.I. :10059107.....

Domicilio :Los Fitopatólogos 302. Urb. Las Accías. La Molina.....

Teléfono : Fijo : Móvil :948507186.....

E-mail :rocioricardo.044@gmail.com.....

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado :Maestro.....

Mención:Maestro en Administración de la Educación.....

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

.....Ricardo Gutiérrez, Rocio del Pilar.....

Título de la tesis:

.....Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6086 Rosa de Santa María, Cieneguilla - 2019.....

Año de publicación :2019.....

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha: 02 noviembre del 2019



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Ricardo Gutiérrez, Rocio del P. I. I., identificado con DNI N° 10059107, egresado de la Escuela Profesional de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E. N° 6088 Roca de Santa María - Cieneguilla" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....


 FIRMA

DNI: 10059107...

FECHA: 02... de noviembre. del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Ricardo Gutiérrez, Rocío del Pilar

INFORME TÍTULADO:

Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en
los docentes de la IE N° 6088 Rosa de Santa María Cieneguilla-
2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de Agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

