



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Habilidades blandas y la resolución de conflictos en los
trabajadores en una institución de salud, Lima-2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Salcedo Pichen, Jamelith Joselin (orcid.org/0000-0002-6817-9479)

ASESOR:

Dr. Farfan Pimentel, Johnny Felix (orcid.org/0000-0001-6109-4416)

CO-ASESORA:

Dra. Torres Caceres, Fatima del Socorro (orcid.org/0000-0001-5505-7715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón la presente tesis a mis amados padres y en especial a mi amada abuela Santos Villena, mujer luchadora que, con su gran ejemplo sembró en mí, bondad y metas de superación, a mi amado hijo Víctor Cardoso que con su existencia ilumina mis días.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesor de tesis y compañeros de trabajo por su apoyo ya que pudieron enriquecer con sus enseñanzas mis conocimientos y aclarar mis dudas a lo largo del desarrollo de esta maestría y la culminación de este presente trabajo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y Operacionalización	23
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Métodos de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	52

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Nivel de predominancia de la variable habilidades blandas	29
Tabla 2.	Nivel de predominancia de la variable Resolución de conflictos	29
Tabla 3.	Análisis de prueba	30
Tabla 4.	Correlación entre la variable Habilidades blandas y resolución de conflictos	31
Tabla 5.	Correlación entre la variable Habilidades blandas y la dimensión negociación	32
Tabla 6.	Correlación entre la variable Habilidades blandas y la dimensión mediación	32
Tabla 7.	Correlación entre la variable Habilidades blandas y la dimensión conciliación	33
Tabla 8.	Correlación entre la variable Habilidades blandas y la dimensión arbitraje	33

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de Habilidades blandas y la resolución de conflictos en los trabajadores en una institución de salud	32

Resumen

La investigación titulada: Habilidades blandas y la resolución de conflictos en los trabajadores en una institución de salud, Lima-2022; el objetivo fue determinar la relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos y la correlación de la variable habilidades blanda con las dimensiones de la variable resolución de conflicto.

El tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, enfoque cuantitativo; diseño no experimental de corte transversal. Se consideró una muestra de 116 trabajadores del INEN, la técnica empleada fue una encuesta y los instrumentos de tipo cuestionarios, validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, demuestra una alta y fuerte confiabilidad.

Se concluyó que la relación es significativa entre ambas variables, según el coeficiente correlación de la prueba Rho de Spearman, se obtuvo una significancia menor a $p < .05$. El coeficiente de correlación fue de ,758, lo cual indica una relación alta positiva a mayor sean las habilidades blandas, mayor será el nivel de resolución de conflictos.

A su vez la correlación de la variable habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión negociación, mediación, conciliación y arbitraje.

Palabras clave: Habilidades blandas, la resolución de conflictos, trabajadores y salud.

Abstract

The research entitled: Soft skills and conflict resolution in workers in a health institution, Lima-2022; The objective was to determine the relationship between soft skills and conflict resolution and the correlation of the soft skills variable with the dimensions of the conflict resolution variable.

The type of research was basic, correlational level, quantitative approach; non-experimental cross-sectional design. A sample of 116 INEN workers was considered, the technique used was a survey and the questionnaire-type instruments, validated through expert judgments and their reliability through the Cronbach's Alpha statistic, demonstrate a high and strong reliability.

It was concluded that the relationship is significant between both variables, according to the correlation coefficient of Spearman's Rho test, a significance lower than $p < .05$ was obtained. The correlation coefficient was .758, which indicates a high positive relationship, the higher the soft skills, the higher the level of conflict resolution.

In turn, the correlation of the soft skills variable is directly and significantly related to the dimension of negotiation, mediation, conciliation and arbitration.

Keywords: Soft skills, conflict resolution, workers and Health.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestra sociedad actualmente podemos apreciar las diferencias de pensamientos y actitudes entre compañeros de labores, a su vez este presente trabajo enfatiza en las habilidades blandas y la resolución de conflictos en una institución de salud, a razón del estado de emergencia sanitaria del COVID – 19, que atravesamos a nivel mundial, buscamos un enfoque de superación en los problemas que puedan surgir en el trabajo, es necesario por ende adquirir nuevas habilidades blandas y a su vez un buen manejo de la resolución de conflictos para un adecuado trabajo favoreciendo al crecimiento de la institución de salud (Connect americas, sf)

A nivel internacional, los ambientes laborales son lugares de alta tensión puesto que crean intereses propios muy diferentes, ambiciones y preocupaciones profesionales, desencadenando conflictos laborales que surgen de la convivencia. Esto se viene suscitando en muchas instituciones del mundo, por la falta de compañerismo y tolerancia entre los trabajadores, y en consecuencia podría ser una posible fuente de problemas psicológicos a futuro (Girard & Koch, 2018).

Hay que mencionar que los conflictos laborales se presentan debido a que muchos trabajadores se les dificulta exteriorizar sus habilidades psicológicas siendo una de ellas el manejo de resolución de conflictos, es por esto que se debe conocer el origen de los conflictos en las instituciones, con la finalidad de proponer unas actitudes que mejoren el compañerismo. Es por ello que la resolución de conflictos es muy indispensable y depende de la cooperación de los trabajadores, ya que tiene como finalidad el cambiar de un estilo más individualista a un modo más evolucionado de compañerismo (Armas, 2003).

Por otro lado, Paredes (2020) consideró a las habilidades blandas importante en el desempeño laboral. En ese sentido, la búsqueda de mejores mecanismos es significativa en la adquisición e incremento de las relaciones interpersonales por la agilización que cada funcionario público le otorgue dentro de la labor que ejecute en la institución.

Por ello las habilidades blandas, son de mucho valor por ser la capacidad de conocer a tu compañero de trabajo, por lo que existen un cierto porcentaje de personas que guardan sus emociones discretamente a diferencia de otras que, si las muestran, esta realidad puede ser alterada al formar un vínculo amical entre ellas, formando diferencias en las jerarquías determinadas dentro de una organización, al darse el vínculo entre los trabajadores, el nivel profesional de los mismos tendrá mayor éxito, acoplándose en las necesidades de su equipo, esto se motivará en el desempeño y se verán reflejados en sus características propias de dichas personas con la finalidad de cumplir con la meta del trabajo (Neptalí, 2022).

Sin perjuicio de los antes mencionado, Flora y Segrin (2015) señalaron que los individuos tienden a resolver sus conflictos, según la personalidad y la capacidad que poseen al llegar algún acuerdo. Es por ello que las habilidades blandas y las actitudes constructivas son el segmento objetivo al tiempo de solucionar una dificultad, las destructivas, por otro lado, perjudican las relaciones, con actitudes incompatibles y con un mínimo de respeto en la relación que se pueda surgir en trabajo, la cual se verán demostradas en la relación a ella..

Podemos indicar que por la emergencia sanitaria del COVID – 19, que atravesamos los peruanos, tuvimos que hacer una adaptación no únicamente en la vida personal sino, de igual forma en el ámbito laboral y es importante que los trabajadores de la institución de salud posean apropiadas habilidades psicológicas que, a su vez, agilicen el desempeño con la sociedad y su profesionalismo. Ahondando en el tema de investigación, podemos visualizar las diferentes situaciones a las cuales el personal se encuentra expuesta y lo que deben enfrentar día con día, y como a su vez esto afectaría a su estabilidad emocional (Berrios, 2017).

Además de ello, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), menciona que los conflictos son ineludibles en un centro de labores, por ello realizaron una investigación en el periodo inicial del año 2021 dando como resultado el reconocimiento de 224 alertas de conflictos laborales colectivos en el

Perú y hasta la fecha la cifras van en aumento (Alvitez,2022). Es por esta razón que, es importante que un personal pueda contar adecuadamente con el desarrollo de las habilidades blandas, para promover capacidades unidas a la resolución adecuada de conflictos. Esto con el fin de evitar un atraso y perjudique su desempeño, favoreciendo al desempeño de su labor dentro de la gestión pública según sea su cargo. (Carrillo y Condo, 2016).

Es importante para el personal que gestiona en la institución de salud, puedan contar con una adecuada resolución de conflictos, ya que esto brindaría actitudes positivas en ellos como lo es la resolución de conflictos, con la intención de reprimir que todo esto pueda causar futuros trastornos a nivel personal (Carrillo y Condo, 2016).

Finalmente, la presente investigación pretende demostrar la importancia de las habilidades blandas y resolución de conflictos entre los trabajadores de una institución de salud, donde se pueda incorporar a los resultados obtenidos, con un conglomerado de gestiones que fomenten y desarrollen las habilidades blandas, ayudando a mejorar el trabajo en conjunto dentro de la institución. En ese sentido el enfoque metodológico de la investigación es cuantitativa, ya que los instrumentos que se manejarán en la recaudación de información serán de gran ayuda a futuras estudios.

Siendo el problema general. P.G. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022? Siendo los problemas específicos: P.1. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la dimensión negociación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022? P.2. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la dimensión de mediación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022? P.3. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la dimensión conciliación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022? P.4. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la dimensión arbitraje en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022?

La presente investigación se justifica teóricamente, ya que va a permitir incrementar los conocimientos científicos en relación a las habilidades blandas y la resolución de conflictos que servirán de sustrato para futuras investigaciones; así mismo posibilitara la mejor comprensión del tema tratado (Fernández 2020).

La presente investigación tiene como justificación práctica, los resultados de los objetivos ya que nos permitieron encontrar soluciones concretas a problemas de habilidades blandas y resolución de conflicto, con los resultados obtenidos se tiene la posibilidad de proponer cambios para mejora y que regularicen los vínculos personales en el instituto de salud (Fernández 2020).

La presente investigación se justifica metodológicamente, ya que permite lograr los objetivos de este estudio, acudiéndose a emplear técnicas de investigación como lo fue el cuestionario y su procesamiento en el spss 26, la cual nos ayudó a medir las dos variables de estudio y a su vez la correlación que tiene la variable habilidades blandas con las dimensiones de la variable resolución de conflicto. Así, los resultados obtenidos apoyan en las técnicas de investigación (Fernández 2020).

Siendo el objetivo general. OG. Determinar la relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022. Siendo los objetivos específicos: OE1. Determinar la relación entre las habilidades blandas y la dimensión negociación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022. OE2. Determinar la relación entre las habilidades blandas y la dimensión de mediación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022. OE3. Determinar la relación entre las habilidades blandas y la dimensión de conciliación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022. OE4. Determinar la relación entre las habilidades blandas y la dimensión de arbitraje en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.

Siendo la hipótesis general. Hg. Las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la resolución de conflictos en los trabajadores de

una institución de salud, Lima-2022. Siendo las hipótesis específicas: H1. Las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión negociación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022. H2. Las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión de mediación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022. H3. Las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión de conciliación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022. H4. Las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión de arbitraje en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la actualidad se viene desarrollando variados estudios de diferentes autores sobre las habilidades blandas y a su vez la resolución de conflictos; pero se encontraron muy pocas investigaciones que precisen la asociación que existe entre ambas, así como el impacto que tiene entre los trabajadores la aplicación de estas respecto al mundo laboral, la presente investigación proyecta explicar la relevancia que tiene la atención y desarrollo de estas, en las instituciones de salud ya que los problemas son parte inevitable del día a día de las personas en su convivencia, y cabe resaltar la importancia de la actitud que se tenga, por ello las habilidades para resolver los conflictos es una ocasión importante de formarse en habilidades sociales y competitividades de convenio, de empatía, respeto, escucha y adquisición de medidas que puedan surgir en el momento.

En ese sentido los antecedentes de investigación del contexto internacional referente a nuestro de tema de investigación, tenemos a bien mencionar los siguientes: Mozgova et al. (2020), en una publicación ucraniana, afirmaron acerca de la importancia de las cualidades emocionales y comunicativas del estudiante, para su vida posterior y éxito profesional. Como parte de este proyecto, se realizó un estudio de los requisitos para que un comercializador tenga habilidades blandas. Se hizo una investigación en 152 países del mundo sobre la disponibilidad de definiciones de habilidades, los documentos sobre estándares educativos a menudo se refieren a competencias como la creatividad, la comunicación, el pensamiento crítico y la resolución de problemas. Concluyendo que los requisitos de las vacantes del 20-30%, el candidato debe tener habilidades blandas. Como resultado, se propone un sistema de habilidades blandas que son: pensamiento crítico, capacidad de toma de decisiones, creatividad, sociabilidad y cooperación.

Los investigadores ecuatorianos Cordero et al. (2020) en su artículo, tienen como objeto la práctica social, se basa en fundamentos bibliográficos, así como los resultados cuantitativos y cualitativos en la experiencia personal y profesional de los autores, consintió en registrar la disposición del servicio público y administración de las habilidades blandas que brindan los asistentes funcionarios del GAD-Loja,

también la apreciación y la complacencia recogida de los beneficiarios. Diseño de tipo transversal. El modo para constituir la muestra se prefiere el método de muestreo proporcional de Lagares y Puerto (2001), aplicado a 100 funcionarios públicos, lo que concernió al 10%; así mismo un valor correspondiente de la muestra que constituyó a 60 usuarios. concluyendo que el desarrollo de habilidades blandas en el contorno profesional es indispensable para la progresión profesional optima y eficaz.

La investigadora Rodríguez (2020) tuvo como objetivo la investigación de hallar la correlación entre las habilidades blandas y el desempeño docente, la metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo, tipo no experimental y transversal, nivel relacional, método descriptivo correlacional. Los resultados obtenidos mediante la Prueba "D" de Somers evidencian una correspondencia directa y significativa ($d=0,601$) entre las habilidades blandas y el desempeño docente, sistematizándose que los pedagógicos que tienen habilidades blandas son los que mejor ocupación profesional poseen. Igualmente se comprobó, las cinco habilidades blandas estimadas tienen una correlación con el desempeño docente, la responsabilidad ($d=0,547$), la adaptabilidad ($d=0,651$) y la gestión eficaz de la información ($d=0,552$); mientras que las habilidades de comunicación ($d=0,374$) y el desarrollo de los demás ($d=0,487$) proyectan un parecido positivo media, responsables de al menos el 70% de la superación laboral.

Las investigadoras españolas Olmos et al. (2017) en su investigación, lograron demostrar que el aprendizaje duradero del trabajador es un elemento importante en la calidad de su desempeño laboral, trazándose como un proyecto que sirva en incrementar la creación de más aptitudes en relación a la resolución de conflictos. Metodológicamente, se proyecta un estudio pre-experimental con medida previa y posterior al test sin grupo control. La variable conflicto, es medida en los tres componentes que la configuran: saber, saber hacer y saber ser-estar, ligado cada uno de ellos a un instrumento de medida ajustado, la muestra está configurada por 34 docentes durante el curso 2013-2014, de los cuales 18 conciernen a un centro de titularidad pública y 16 a un centro de titularidad en España. Las pruebas que se aplicaron son la medida pretest y posttest, dando como

resultado que el programa “Conflictos en positivo. C-Talco” causa cambios positivos en los docentes.

Los investigadores colombianos Duque; et al. (2017) En su artículo identificaron la influencia la inteligencia emocional en las habilidades con el desarrollo laboral, se encuestaron a 122 estudiantes de maestría con práctica laboral superior a tres años que se hallan desempeñando ejercicios de funcionarios. La metodología manejada es la regresión lineal estimando previo una investigación factorial experimental para congregar las aptitudes personales y sociales de la inteligencia emocional. Teniendo como resultado emociones ($\beta =0,270$; $p<0,01$), trabajo en equipo, ($\beta =0,273$; $p<0,01$), identificación y expresión de emociones positivas ($\beta =0,255$; $p<0,01$), componentes de personalidad ($\beta =0,147$; $p<0,10$), y orientación al logro ($\beta =0,408$; $p<0,01$) influye efectivamente en las capacidades profesionales concluye que las aptitudes emocionales y sociales para conseguir el mejor efecto y alcanzar con ello los objetivos que cada organización tiene por meta.

En el contexto nacional, la investigación de Flores (2021) realizó un estudio de tipo correlacional – básico, fundamentándose en conocer en qué forma las habilidades blandas resuelven los conflictos en los educadores de la I. E. Salesiano San Juan Bosco, Ayacucho, 2021. Llegando a la conclusión que las habilidades blandas solucionan de forma explicativa los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco, con un coeficiente de Spearman ($Rho= 0,850^{**}$, $p=0,000<0.05$) calificándose en una correlación alta.

De los Santos y Cabanillas (2020) en su investigación estableció la correlación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos, 147 estudiantes fueron su muestra, la investigación es tipo básica, por su alcance correlacional – transversal, el instrumento fue validado y se determinó su confiabilidad en una prueba piloto a través del Alfa de Cronbach, consiguiendo el 0,680, para el cuestionario de habilidades blandas y de 0,692 para el de resolución de conflicto. Estadísticamente, en el contraste de hipótesis se obtuvo que el p-valor es menor que 0,05; por lo que se rechaza la hipótesis nula. De este modo, la investigación nos dice que el valor del coeficiente de correlación de Spearman fue

de 0,679 y significativo en el nivel $p=0,000<0,05$; lo cual indicó una correlación positiva considerable entre las variables habilidades blandas y resolución de conflictos. Concluyendo que las variables en estudio se relacionan entre sí.

En el espacio local, Gutiérrez (2019) en su investigación obtuvo la correspondencia que 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 enfoque es cuantitativo, siendo el diseño no experimental, tipo de investigación 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. El estudio concluye que las variables tienen una relación significativa 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).

La investigadora Robles (2019) en su investigación busca comprobar resumidamente la correlación entre las variables y la correlación de una variable con las dimensiones, muestra de 180 estudiantes de sexto grado de primaria por medio del enfoque cuantitativo, estructura del diseño de investigación no experimental de tipo transversal correlacional. La técnica utilizada fue por medio de las encuestas y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, adecuadamente validados a través de juicios de expertos y concluyente su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. En los resultados de análisis se observó un nivel muy alto de correlación de signo positivo ($r_s = 0,887$, $p<0,05$) y estadísticamente significativo, Habilidades blandas y estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de sexto de primaria IE. N° 166 “Karol Wojtyla”, SJL-2019. Concluyendo que la relación descriptiva es directa, lo que implica que cuanto mayor sea el porcentaje de la variable habilidades blandas, mayor será el nivel de estrategias de resolución de conflictos.

A continuación, analizaremos las investigaciones elaboradas en base a las variables, las teorías científicas las mencionadas variables en esta tesis. Respecto a las habilidades blandas, según los investigadores Cordero et al. (2020) señalaron que, es un elemento de competitividad en el contorno del servidor público y que el

desarrollo de estas es imprescindible en el ámbito profesional para la progresión profesional óptimo y eficaz, considerando que las habilidades blandas no forman parte del reglamento de introducción en las empresas públicas, pero se deben fortalecer para el mejor desempeño humano y profesional del servidor público.

Alex (2016) en su libro “Habilidades blandas, conóctete a Ti mismo, conoce el mundo” nos señala el valor que tienen las habilidades blandas ya que nos dice la importancia que estas poseen en cualquier tipo de trabajo pudiera acontecer además de esto nos indica que diferencia que una persona haga no son las competencias como profesional sino más bien son las habilidades blandas que hacen la diferencia, ya que las habilidades blandas son aptitudes no técnicas que median en el rendimiento del trabajo que desempeñe son estas habilidades quienes en una entrevista de trabajo determinan la contratación del personal.

Alvarado (2015) consideró que, habilidades blandas son las capacidades que tiene una persona cuando se relaciona con otra persona teniendo en consideración que no realiza esfuerzo al socializar, también nos indica que es la habilidad que tiene un líder dentro del grupo de trabajo.

Mujica (2015) señaló que son las características que tiene una persona cuando trata de hacer sentir incluidos a los demás en su ámbito social además nos habla que son prácticas positivas que se realizan en la labor y en la vida diaria. Interpreta que estas habilidades son desafíos no cognitivos, pero que a su vez son precisos para hacer de una forma conveniente una labor. A su vez esto ayudará al trabajador a crear y ser virtuoso en sus decisiones. Es por ello la necesidad de resaltar que la inteligencia no lo es todo, sino también en la forma de comportamiento del hombre en su naturaleza.

Campos (2020) consideró que son aptitudes que se encaminan más hacia las relaciones sociales, puesto que se manipulan consecutivamente al momento de establecer relaciones nuevas, poniéndonos como ejemplo un docente frente a nuevos estudiantes, u otro ejemplo el jefe con una persona que está en búsqueda de empleo, todo esto conlleva al desarrollo de capacidades comunicativas pero que a

su vez sean competentes. Al tener conocimiento de esas definiciones se pueda llevar a cabo en el lugar de trabajo y existiría un progreso.

Dixon; et al. (2010) señalaron que, según sus estudios realizados que las habilidades blandas es una “una mezcla entre las habilidades interpersonales y las habilidades sociales”. De una manera similar (Newell, 2002) refiere que las habilidades blandas es la autoconciencia, autorregulación, estimulación, empatía y habilidades sociales y que la unión de todas ellas afirma como la inteligencia emocional por otra parte nos dice que la inteligencia intelectual, es el conocimiento, pensamiento analítico, la firmeza y la destreza. De mismo modo, Muzio y Fisher (2009) señalaron que las habilidades duras tienen una misma correlación con la inteligencia innata y por el otro lado tenemos a las habilidades blandas asociadas con las conductas, la estimulación y otras características de la relación de una dinámica humana, y con esto se demostraría la jerarquía que tiene las conductas de las personas y como estas a su vez ayudan a mejorar o empeorar una vinculación de índole laboral.

También podemos decir que según Binkley; et al. (2010). Nos dicen que las habilidades blandas están relacionadas con las formas de pensar, a diferencia de las formas de realizar un trabajo, ya que trata más de la orientación que un trabajador pueda darle al cliente o usuario, es de un mejoramiento constante y que a su vez de ser adaptable a cualquier tipo de cambio.

Además de ellos las Habilidades blandas tienen distintos tipos de características que son favorables para nuestra de comunicación ya que ayudan a establecer comunicación con otras personas, a tomar decisiones en situaciones difíciles. Estos contienen las siguientes habilidades de escuchar, persuadir y argumentar; la creación de redes de comunicación llamado ahora networking y el apoyo a su desarrollo; auto presentación; negociación, hablar en público, la capacidad de organizar el trabajo en equipo y el hecho de trabajar en equipo, centrarse en las personas (Clark et al., 2019).

Onnis et al. (2018). Habilidades de autogestión que ayudan a controlar y

gestionar eficazmente las propias emociones y estados psicológicos, la organización de sus actividades, en particular, la gestión del tiempo. Estos incluyen el manejo de la emoción y el estrés, la planificación de un establecimiento de objetivos de la organización del propio desarrollo, la gestión del tiempo, la iniciativa y la perseverancia, la reflexión, la capacidad para usar la retroalimentación. Por otro lado O'Mahony et al. (2017) proponen que las son habilidades de pensamiento efectivo, es decir, la construcción de estrategias de pensamiento exitosas. Estos incluyen características tales como la consistencia y la creatividad, su lógica y estructura, la búsqueda, la toma de disposiciones y el análisis de la información.

Otros investigadores como lo es Haselberger et al. (2012) exponen que son tres grupos principales, donde expresan que son borrosas y difíciles de definir, a pesar de que se han hecho algunos intentos interesantes para identificarlas, propusieron una clasificación donde 22 habilidades se dividen en, Habilidades personales, aprendizaje, Tolerancia al estrés, Ética profesional, Autoconciencia, Compromiso, Equilibrio de vida, Creatividad/Innovación. Nos habla también de habilidades sociales: Comunicación, Trabajo en equipo, Red de contactos, Negociación, Gestión de conflictos, Liderazgo, Adaptabilidad cultural. Habilidades metodológicas/dependientes del contenido: Orientación al cliente/usuario, Mejora continua, Adaptabilidad al cambio, Orientación a resultados, Habilidades analíticas, Toma de decisiones, Habilidades de gestión, Investigación y gestión de la información.

Por último, Ortega (2016) en su informe “Desenredando la conversación sobre habilidades blandas” explora las habilidades blandas o socioemocionales donde expone una correlación entre lo cognitivo, lo no cognitivo y los resultados de vida, según el programa de educación del Diálogo Interamericano, las habilidades blandas todavía están evolucionando, hasta ahora tiene implicaciones satisfactorias para dotar a los jóvenes de habilidades y capacidades que les ayuden a tener éxito en lo que se plantee en la vida. Se habla también que las habilidades blandas tienen el potencial de optimizar el rendimiento académico y las oportunidades de empleo de los jóvenes desfavorecidos no obstante también nos dice que las habilidades blandas pueden ser adquiridas, reformadas y

consolidadas.

Por ello mencionaremos las cinco dimensiones:

Dimensión 1: Apertura a nuevas experiencias, la investigadora Ortega (2016); y los investigadores Garavan et al. (2001) han apreciado un pensamiento de que el individuo al hecho de experimentar nuevas experiencias conlleva a que pueda ser inteligente y consiga ser exitoso en lo que se esté planteando como meta. Nos dicen también que la persona que tenga habilidades blandas constantemente estará preparado al momento de experimentar nuevos hábitos, ya que en su capacidad de logro puede percibir un proceso de enseñanza como la adquisición de nuevos conocimientos y estos a su vez sumarán y forma parte de él, y al pasar del tiempo él sabrá utilizarlas como experiencias anteriores y con ello conseguirá formular nuevos conocimientos en base a ello.

A su vez Ortega (2016) nos dice que el individuo debe tener una tendencia hacia el conocer nuevos hechos, el percibir diferentes ámbitos esto asentirá que sea listo, y que logre la alcanzar la victoria en todo lo que se formule, experimenta nuevas experiencias, también lo visualiza con un medio de nuevos conocimientos que adquiere y llegan a formar parte de él. Por otro lado, los investigadores Elisondo y Donolo (2014) en su artículo consideran a la apertura a nuevas experiencias como una característica exclusiva de percibir, actuar y desarrollarse en el mundo, se hace visible en la colaboración en variados y diversas actividades de pasatiempo activo, planteadas donde los sujetos descubren oportunidades para desarrollar su creatividad. Teniendo como indicadores de Apertura a nuevas experiencias: Experiencias en diversas áreas, Capacidades e intereses y Perseverancia ante obstáculos.

Dimensión 2: Responsabilidad, Ortega (2016); lo puntualizan a modo de ser un hombre organizado, que efectúa lo que le solicitan, y que cumple las metas que él se ha trazado. Desarrollan y tienen una directiva de responsabilidad, con perseverancia ante cualquier acontecimiento negativo que pueda pasar, aplazan muchas veces el premio momentáneo por un crecimiento mayor en un futuro ya que lo visualizan, no son perturbados en el instante de cumplen cualquiera

actividad. Podemos decir que esta peculiaridad es exitosa al aplicarlas en la rúbrica profesional y en la vida de la persona, ya que se es constante con las metas que se empiezan, persistentemente desempeñando todas las obligaciones y siendo preciso al realizarlas.

De la misma forma para Goleman (1998, citado por Rodríguez, 2020) señaló que desarrollan una conducta donde sobresale el deber, la firmeza ante las discusiones que se presentan o topamos en la vida, cumplimiento de objetivos. Teniendo como indicadores de Responsabilidad: Ética en el trabajo y Orientación por intereses ajenos.

Dimensión 3: Extroversión, según el investigador, Ortega (2016) señaló que, es una característica muy usual en las personas de mente abierta, al momento de interrelacionarse con otros ya que les gusta y lo realizan de manera natural. A su vez señaló que tiene la capacidad de enfocarse y cumplir con sus metas trazadas solo por su cuenta ya que se inspiran en sus propios recursos sin miedo a alcanzar el éxito. También las investigadoras Mudarra y Garcia (2016) en una revista llegan a la analogía que la extroversión como resultado de la muestra aplicada es muy importante para la participación en actividades grupales, hacer amigos a su vez facilita la comunicación como mantener conductas que crean un buen ambiente.

Recíprocamente Ortega (2016) lo resume como la capacidad personal y a su vez señala que no todas las personas llegar a tener esta capacidad un factor primordial para realizarlas es la capacidad de relacionarse interpersonalmente, ya que al momento de realizar dicha acción utilizamos la interacción solo por el hecho de ser un acto netamente sociable, las personas extrovertidas no están búsqueda o no sientan la necesidad de consentimiento de otros, para llegar a cumplir con sus proyectos. Ambos investigadores suscriben que las personas extrovertidas tienden a ser conversadoras, muy aparte de ello son desinhibidas, tienden a sobre salir por si solos y no se intimidan por ninguna dificultad que se presente. Teniendo como indicadores de Extroversión: Capacidades de extroversión; Relaciones de confianza y Comprensión

Dimensión 4: Afabilidad, el investigador (Ortega, 2016) indicó que es la tendencia que tiene la persona en ser solidario y apoyar a sus colegas sin esperar una retribución por sus buenos actos, tiene la capacidad de tener la paciencia y la tolerancia ante situaciones moderadas y extremas, son agradables, perceptivos y tienen la facilidad de conceder el perdón. Además, Cordero et al. (2020) refirieron que, se manifiesta cuando existe una buena comunicación, el vínculo entre dos individuos que consiente que se entiendan recíprocamente sus emociones y motivaciones, donde no mezclan la relación ni a las personas con algún problema que pueda surgir.

De igual modo, Cinque (2016) refiere que, el pensamiento de vocación que tiene el individuo de ayudar a otros sin la esperanza de recibir algo por las acciones elaboradas, adquieren la capacidad de tolerancia frente a cualquier entorno, llegando a ser sociables, sensibles y compasivos con todos; teniendo como indicadores de Afabilidad: Capacidad de cooperación y Tolerancia.

Dimensión 5: Estabilidad emocional, Heckman et al (2014) para llegar a tener una permanencia y control de nuestras emociones se fundamenta en el poder pronosticar nuestras reacciones, que son propias de la humanidad, así también como lo es el acopló de las obstinaciones emocionales y la inestabilidad emocional debido a la falta de cambios de humor consecuentes que se realizan a través del neuroticismo ya que viven sesgadas en acontecimientos negativos. A su vez Ortega (2016) propuso que se deben mantener el control de las emociones, puesto a que estas tienen constantes cambios, además de conservarlos en un control y autocontrol para con ello no realizar una explosión de emociones; teniendo como indicadores de Estabilidad emocional: Consistencia de sus reacciones y Ausencia de cambios de humor.

Ahora mencionaremos los conceptos teóricos de la fundamentación de la variable resolución de conflicto; de este modo, indicamos como lo definen diferentes autores a la variable resolución de conflictos nos indican que según Alvitez (2022) que por lo general estos son incitados por las discrepancias que existen en incuestionables contextos de la vida cotidiana, como por ejemplo, es el caso que

una organización donde hay una disputa entre dos oficinas por el presupuesto y por ello se encuentran en una indagación de una solución pasiva a las discrepancias que sufren por ese hecho.

De igual modo el mismo autor señaló que las diferencias se realizan por pensamientos políticos, financieros, emocionales o todos ellos u otros, normalmente un altercado envuelve a más de un individuo dentro de una organización por esta razón que señaló lo trascendente que es escuchar, entender y comprender los sentimientos o la interpretación de ambas partes tiene con la finalidad de llegar al conocimiento del desacuerdo y con ello será más factible discutir el inconveniente y descubrir una procedimiento que favorezca a las dos partes o más partes (Alvitez, 2022).

Por ello para entender esta variable, determinamos en mi primer lugar el concepto del vocablo “conflicto”, que es una expresión latina *conflictus* que significa chocar, en si es algo que traslada a una confrontación o problema, y esto desencadena en una discusión la cual implica una disputa, riña o combate (Suarez, 1996).

De forma similar Wagner y Pereira (2014) señaló que, el conflicto es un concepto cotidiano sinónimo de desgracia, como un escenario moral de hechos desafortunados para los individuos que se ven comprometidas en él, a su vez nos sustentan la notabilidad que tienen las Habilidades sociales en la resolución de conflictos, ya que con ello podemos optimizar la convivencia plácida entre las personal y ver futuros conflictos, también nos habla acerca de promover las habilidades sociales. A su vez también podemos indicar la importancia de las habilidades blandas, sin que influya los títulos o cargos que cada trabajador desempeñe en la institución ya que es el trato hacia los demás.

Los investigadores Daggubati y Mahesh, (2016) nos explicaron que el conflicto es un resultado natural que surge del proceso de laborar en equipo para resolver una tarea dada, ya que requieren un compromiso de equipo; generalmente los trabajadores difieren en la forma de pensar, las perspectivas, las experiencias,

la actitud, las expectativas y la inteligencia emocional, lo que puede acarrear a futuros conflictos en la organización empresarial. El conflicto en sí, ocurre cuando los empleados no obtienen lo que necesitan o quieren y cuando el trabajador se encuentra en búsqueda de sus propios intereses. Otras veces, el trabajador de una forma individualista puede ser consciente de lo que se necesita y trabajar activamente para lograrlo.

Además de lo expuesto anteriormente el director o jefe encargado de cualquier área tiene que aplicar habilidades blandas para averiguar y comprender que causa el problema, debe manejar la diversidad y el comportamiento disruptivo, ya que a menudo eso hace la diferencia entre el manejo de conflictos buenos y malos, las principales razones por las que pueden surgir conflictos entre los trabajadores dentro de una organización son: Confusión de intereses con necesidades, comunicación en múltiples longitudes de onda, conflicto interno dentro del departamento, falta de comunicación clara, negativa a comunicarse claramente y conflicto de intereses y motivaciones. Por esta razón es muy importante que el director de una institución deba tener habilidades blandas de resolución de conflictos, ya que las utilizará creando soluciones innovadoras con el objetivo que el problema alcance su visión y cumpla con su objetivo dando resultados favorables a todo el equipo quienes lo conforman.

Además de esto, los investigadores Senthil y Rajamanoharane (2013) en su estudio "A Study of Workers' Psychological Configurations in Conflict Management Using Gender-Specific Soft Skills", indica que el conflicto en el lugar de trabajo es el resultado de varios factores, todos los cuales requieren una solución individual. A los individuos no les gusta ganar los conflictos, pero tratan de resolverlos. Aunque el conflicto es necesario para conseguir una superioridad profesional sobre sus compañeros, una cantidad mínima de conflicto sería beneficiosa. Además de esto, adquieren una comprensión más profunda de las formas y medios de resolución de conflictos utilizando habilidades blandas, especialmente de género, utilizando siete factores importantes para la resolución de conflictos en diversas situaciones.

De este mismo modo nos expone que la resolución de conflictos pasados,

resolución de conflictos entre personas del mismo sexo, resolución de conflictos con el sexo opuesto, varias causas de escalada de conflictos, diferentes formas de terminar los conflictos usando habilidades blandas, en forma de conflictos y conflictos con personas en las que se confía como oportunidades para el cambio, como comparación, cómo lidiar con conflictos homosexuales y del sexo opuesto, no hay mucha diferencia en la orientación de género. También nos señala que las trascendentales causas que generar un conflicto, son los malentendidos y los egos entre individuos. Estas preguntas se pueden abordar en cuatro pasos principales: habilidades de comunicación, habilidades para escuchar, inteligencia emocional y consecuencias conductuales. Los individuos discuten los conflictos principalmente con amigos.

Gómez (2015) señaló que es el organismo de capacidades y conocimientos que reconoce a un individuo a realizar acciones o maniobras que lleguen a un solo acuerdo y compromisos pacíficos y a su vez evitar expandir el problema. la resolución de conflictos significa la administración del mismo, realizando un orden ideas, decisiones y/o acciones que regirán para la solución del conflicto, con la intención de optimar las relaciones interpersonales entre los órganos de una institución.

Así también en el artículo de cómo resolver conflictos laborales Aragón (2015) nos señala que es la capacidad de poseer el manejo de los conflictos de una manera provechosa para que fomentar una solución y debe a su vez existir una persona que sea líder para solucionar el conflicto habiendo alternativas de solución como la imparcialidad de juicio. Por lo que siempre van concurrir opiniones diversas de diferentes trabajadores que pueden no favorecer al grupo sino buscar el beneficio de uno o una parte de ellos, en estas formas se debe saber y controlar las emociones y con ello evitar que se confronten los compañeros de trabajo, es por esta razón que el líder debe definir los intereses mutuos.

En otros estudios el investigador Pérez (2013) analiza el desarrollo de conflictos y nuevos conflictos, profundiza en el estudio de los cambios en el método de relaciones profesionales y las consecuencias de estos cambios en el

comportamiento organizacional; Tal comportamiento surgió como resultado del surgimiento de cambios económicos y sociales. Los nuevos perfiles del conflicto están determinados por los cambios económicos, de producto y sociales, que, según la investigación del autor, son diversos debido a las exigencias de las empresas a sus socios según objetivos, la nueva estructura organizativa que cambia la empresa. para halagar y por la nueva forma de gestión, que muchas veces se confunde con el estilo de gestión abierta y acaba siendo permisiva y poco autoritaria.

Además de ello Acevedo (2010) señala que el mundo de la empresa posee modelos de acción y compromisos, que son asumidas por la categoría y el padrón del trabajador. Los planos de resolución de problemas son tres: el plano conceptual-ideológico, referido a los fines, perspectivas e intereses regentes, el plan estratégico-directivo concerniente a la dirección de la organización y liderazgo directivo, el plano táctico-operativo que contiene las metas, operación y resultados. El nivel operativo se orienta en las cosas perceptibles y en la conducción de los recursos, el nivel estratégico medidas invisibles y las preferencias de las personas, el nivel conceptual se enfoca en las ideas y muestras que asienten la supervivencia y acrecentamiento de la empresa.

Los autores Muñoz y Vásquez (2010): suscriben que, la armonía de ideas ha tenido un gran progreso por la habilidad que asumen los involucrados en el conflicto con la finalidad encontrar una solución acorde, evadiendo extensos procesos que podrían conducir a escenarios dañinos para la parte con menor favorecimiento dentro de la organización, es por ello que la resolución de conflicto cumple un rol fundamental en un ambiente laboral sano y da mejores resultados en torno a los trabajadores y su interacción.

Dana Daniel (2000) en su libro “conflicto resolution” de herramientas de mediación para la vida laboral cotidiana no explica que es un conflicto y como hallar la resolución de conflicto, como lo es el caso de trabajadores que no están de acuerdo a alguna opinión o idea, nos dice que no es un “conflicto” sino más bien es por la ausencia de acuerdos respecto a cómo resolver un problema ya que se

comparte la misma responsabilidad, es por esta razón que para llegar a la resolución del problema se deben poseer buenas herramientas, también nos explica la importancia de la resolución de conflictos ya que ayuda a prevenir los conflictos, porque si los trabajadores continúan en ese desacuerdo, llegarían a frustrarse y pueden comenzar a percibir cosas negativas del compañero de trabajo y esta manera el conflicto se personaliza poniendo a los trabajadores en contra de ellos mismos.

Del mismo modo este autor nos indica que el estrés laboral no es un conflicto si no que el conflicto es en realidad la angustia emocional generada por una situación desagradable y que esto ocasiona en el trabajador la ansiedad. Por esta misma razón se necesita buenas herramientas de manejo de estrés, ya que un buen manejo de estrés ayuda a prevenir conflictos futuros y evitaría que el trabajador a causa del estrés laboral se vuelva irritable y malhumorado con sus compañeros laborales y que estos a su vez puedan tener la percepción que es un persona difícil y desagradable.

Finalmente, los investigadores Robbins y Judge (2013) en su libro “comportamiento organizacional” nos habla sobre las técnicas de resolución de conflictos y nos manifiestan que es dificultoso imaginar un escenario en donde la agresión abierta o violenta sea eficaz. Como es habitual a las personas no les resulta factible recapacitar en circunstancias en las que el conflicto pueda ser provechoso ya que puede optimizar la calidad de las decisiones, si se permite la participación teniendo un equilibrio en aquellas que sean trascendentales y se reflexionen todos los puntos de vista.

Por ello mencionaremos las cuatro dimensiones:

Dimensión 1: negociación, Robbins y Judge (2013) nos advierten de algunas situaciones donde los usuarios participes del conflicto son inhábiles en resolver sus problemas siendo inexcusable la injerencia de otro usuario, este escenario se demuestra cuando no existe aparente posibilidad de reflexión, o mejor dicho de la aceptación de una negociación que tenga como finalidad conllevar a la resolución de un problema. Se comprende que es una etapa de comunicación entre ambas

partes donde dentro de la misma discusión se centralizara sus condiciones, realizadas mediante el diálogo, en la cual están con la predisposición de tener un compromiso donde los intereses no se vean afectados sus beneficios.

De igual forma los autores Correa y Rodríguez (2014) nos orientan que es un medio de diálogo existente entre dos a más organismos, donde están preparados para conseguir un convenio en beneficio común, con el respectivo interés y concordancia de las partes comprendidas. Teniendo como indicadores de negociación: Predisposición comunicativa; Capacidad comunicativa; Eficiencia en el logro del acuerdo y Capacidad orientadora de soluciones.

Dimensión 2: Mediación, para Robbins y Judge (2013) indica que es la parte neutral que causará la resolución de los conflictos también nos indican que se acude considerable a los mediadores en negociaciones laborales y en disputas en tribunales civiles. La eficacia general de las negociaciones con mediador es extraordinaria y personificado por el equipo directivo que manipulara la reflexión y la inspiración para proponer las formas de solución a los conflictos además es significativo la motivación soluciones tranquilas. (Armas, M 2003). La manipulación estratégica para hacer que las partes en dificultades, consigan remediar ellos mismos el problema, y que debido a la colaboración de los administradores la dificultad quedaría resuelta. Teniendo como indicadores de Mediación: Resolución de las partes en conflicto y Predisposición para conciliar.

Dimensión 3: conciliación, Robbins y Judge (2013) es un intermediario de confianza que establece una relación de comunicación informal entre el negociador y el rival del conflicto, por esta razón que el equipo regente de las instituciones debe gozar de la confianza de las partes, ya que de ello dependerá que lleve a un buen término la conciliación, contrastar su eficacia con la de la mediación es dificultoso porque las dos se superponen mucho. Por ello la conciliación es el acto que envuelve una urgente persuasión por parte del conciliador, esto es manejar todos los instrumentos de mediadores y permitidos por las normas de convivencias para un mejor ambiente laboral, otra acotación es la que nos brinda.

Recíprocamente Gómez (2015) quien nos señaló que la conciliación la utilizaron como un instrumento electivo cuando dos partes se hallan envueltos en un problema, por ello acuden a una tercera persona, quien será la mente racional para resolver el conflicto, este fijará cual será el procedimiento que va a utilizar para solucionar la disyuntiva suscitada. Teniendo como indicadores de conciliación: Técnicas y estrategias conciliadora; Eficaz en el logro del acuerdo y Agente externo.

Dimensión 4: el Arbitraje según nos indican Robbins y Judge (2013) es una tercera parte con potestad y la ventaja de dictaminar un arreglo, el arbitraje se realiza ser forma voluntaria u obligatorio un individuo se asigna para resolver el conflicto. Cabe referirse que el arbitraje sobre la mediación es el que constantemente da como consecuencia un convenio. Si existiera un lado perjudicial para algunas de las partes depende de qué tan “pesada parezca tener la mano” el árbitro. la expresión de indagar la solución es fundamental entre las partes implicadas.

De la misma manera, también Sancho y Santomá (2013) nos definen el arbitraje como el asiente conseguir una disposición decisiva y ejecutoria. Nos dice que los acuerdos que se tomen no son radicales y por ello tienen más posibilidades de ser irreversibles que las disposiciones de los tribunales de primera instancia permitiendo de esta manera ser una decisión definitiva y ejecutoria. Teniendo como indicadores de Arbitraje: Voluntad para inventariar y Firmeza en la implantación de una sentencia.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente por las variadas investigaciones de diferentes autores sobre las habilidades blandas y a su vez la resolución de conflictos, la presente investigación busca demostrar y ayuda a que cualquier trabajador que cumpla con dichas capacidades, este a su vez desarrolla ciertos comportamientos positivos y así mismo, incentiva a los demás trabajadores a tomar una actitud similar. Por lo tanto, las habilidades blandas y la resolución de conflicto contribuyen con la armonía dentro de los trabajadores de la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es básica, ya que se pretende determinar los factores causales y con ello poder llegar al entendimiento de las variables, mediante el estudio de la acumulación de datos y la relación entre las variables para poder comprenderlas (Hernández et. al. 2014).

3.1.2 Diseño de investigación

De acuerdo a Hernández et al. (2014) El enfoque utilizado es cuantitativo, ya que se analizaron los objetivos en base a cálculos numéricos y análisis estadísticos, para establecer patrones de conducta de los fenómenos proyectados. Es de tipo correlacional, ya que nos permitirá analizar la concordancia de las variables mediante un esquema previsible en el análisis en este estudio. Se utilizó un diseño no experimental porque no se perturba ni se controla, el estudio se realiza sin cambiar las variables. Es de corte transversal, porque se examinaron las variables en un período fijo, el material se recogió en un único instante.

3.2. Variables y operacionalización

De acuerdo a los investigadores nos indican que la variable es una unidad inestable, que a pesar de las diversificaciones consiguen evaluar como también tienen la capacidad de ser examinadas. (Hernández, Fernández y Baptista 2014) de esta forma indicamos que se tiene con dos variables.

V. 1: Habilidades blandas

Definición conceptual:

Habilidades blandas, Nos indica la investigadora Ortega (2016) que pueden mejorar la capacidad académica y las oportunidades laborales de los jóvenes

desfavorecidos pueden ser adquiridas, reformadas y consolidadas. los investigadores Cordero et al. (2020) aquellas capacidades específicas que pueden optimar el trabajo profesional conocido como de hábitos potenciadores que facilitan la movilidad interna, y con ello lograr la carrera profesional y pronosticar el triunfo profesional asimismo nos dice que son importantes no solo para el éxito en el trabajo, sino también para una vida feliz.

Definición operacional:

Es medida por 5 dimensiones: Apertura a nuevas experiencias, Responsabilidad, Extroversión, Afabilidad y Estabilidad emocional. Además, 12 indicadores. Indicadores: En relación a la Apertura a nuevas experiencias se tiene como indicadores a las experiencias en diversas áreas, Capacidades e intereses y Perseverancia ante obstáculos. Respecto a la dimensión de Responsabilidad tenemos a los indicadores de ética en el trabajo y Orientación por intereses ajenos. En relación a la dimensión de Extroversión tiene como indicadores Capacidades de extroversión; Relaciones de confianza y Comprensión. En relación a la dimensión de Afabilidad tiene como indicadores la Capacidad de cooperación y Tolerancia y por último en relación a la dimensión de Estabilidad emocional tiene como indicadores la: Consistencia de sus reacciones y Ausencia de cambios de humor. Por lo cual en el presente estudio la escala a usar fue ordinal.

V. 2: Resolución de conflictos

Definición conceptual:

Resolución de conflictos los investigadores Cordero et al. (2020) nos dicen que es la renovación del pensamiento conocido de «ganar-perder» en los altercados, por salir vencedor, ya que este cambio de pensamiento no modifica los resultados, también afecta al acto mismo, ya que altera la postura de los participantes, los investigadores Robbins, S. y Judge T (2013) nos declaran que el conflicto pueda ser provechoso para mejorar la aptitud de las medidas, estimula la creatividad, acrecienta el interés e indagación y socialización entre los integrantes del grupo

puede mejorar su discernimiento para tomar acciones y deber ser equitativa.

Definición operacional:

Es medida por medio de 4 dimensiones: Negociación, Mediación, conciliación y Arbitraje. Además 11 indicadores. Indicadores: con respecto a la dimensión sistema de recompensas, reconocimiento, demanda de trabajo, oportunidad de ascensos, equidad y estándares salariales, en relación a la dimensión condiciones favorables, normativas en el trabajo y comodidad en el ambiente y respecto a la dimensión apoyo y colaboración, relación entre compañeros, liderazgo y responsabilidad laboral.

En relación a la dimensión de negociación tenemos como indicadores, Predisposición comunicativa; Capacidad comunicativa; Eficiencia en el logro del acuerdo y Capacidad orientadora de soluciones. Al respecto de la dimensión de *Mediación* tenemos como indicadores la Resolución de las partes en conflicto y Predisposición para conciliar. Al respecto de la dimensión de *conciliación* tenemos como indicadores a la Técnicas y estrategias conciliadora; Eficaz en el logro del acuerdo y Agente externo. Por último, respecto a la dimensión de *Arbitraje* tenemos a los indicadores de Voluntad para inventariar y Firmeza en la implantación de una sentencia. La escala de medición para la presente investigación fue ordinal.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población: La población, nos indicó Hernández (2016), que es un conjunto de personas que serán investigados, y a su vez serán catalogados porque tienen tipologías comunes con el fin de objeto de estudio es por ello que en esta tesis nuestra población consta de 3000 trabajadores entre asistenciales y administrativos que forman parte del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas y los criterios que utilizamos son los siguiente:

Criterios de inclusión:

- Trabajadores del INEN, que se encuentren laborando presencialmente.

- Trabajadores del INEN de cualquier género ya sea femenino o masculino.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores del INEN que no trabajen presencialmente.
- Trabajadores del INEN que están jubilados.

3.3.2 Muestra: La muestra, estuvo conformada por 116 trabajadores del INEN que se encuentran laborando de forma presencial, así mismo, la muestra fue extraída de las diferentes direcciones, departamentos, servicios, oficinas y/o unidades funcionales que se encuentran dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

3.3.3 Muestreo: El muestreo, que se aplicó fue no probabilístico – intencional, ya que no todos obtuvieron igual probabilidad de ser escogidos se debió a decisión del investigador; es así que, Los resultados obtenidos de esta tesis son válidos solo para la muestra y no pueden generalizarse a toda la ciudad. (Hernández, 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que fue utilizada es la encuesta, que consistió en el seleccionar los datos más significativos para el estudio de una manera individual, de cada uno de los colaboradores en la presente investigación.

Instrumento

En este caso manejaremos dos instrumentos, uno para cada una de las variables, ya que la encuesta es una herramienta que aprobará la recolección de datos para brindar a los trabajadores del INEN, para ser dirigidos de forma virtual, con la ayuda del Google Drive por medio de un formulario virtual enviado por WhatsApp.

3.5. Procedimientos

Se dio la aprobación del tema de estudio, pero nos corresponde poner en conocimiento que la actual investigación se inició acopiando investigación de varios artículos. En base a esto, se realizó la encuesta utilizando un dispositivo de medición, mediante el criterio de los expertos que utilizaron para el análisis de cada variable, considerando su efectividad y credibilidad. Consecutivamente, se ejecutará el formulario virtual vía Google Drive, el tratamiento de los resultados obtenidos fue mediante de los softwares correspondientes como son Excel y SPSS para poder demostrar los valores y así poder discutir acerca de los antecedentes, y consiguientemente conocer los resultados y las sugerencias.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de estudio, fue conformada por 116 trabajadores que forman parte del personal asistencial y administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Se ingresaron los datos y se realizó el procesamiento de los mismos manipulando el programa IBM SPSS Statistics 26 para establecer los índices de ajuste, nivel de confiabilidad y la prueba de hipótesis.

Validez del instrumento

Nos señalaron, Hernández, Fernández y Baptista (2014) que la validez del instrumento está referida en relación al nivel en que los instrumentos evalúan efectivamente la variable que tiene como objetivo evaluar, por ello el presente trabajo se realizó un cuestionario el cual tuvo la Validez de contenido por juicio de expertos y concluyendo que los instrumentos elaborados por la esta autora eran aceptados para su concerniente aplicación.

Confiabilidad del instrumento

Se necesitó realizar la prueba piloto donde se manipuló el coeficiente de Alpha de Cronbach para con ello precisar la estimación de la confiabilidad del instrumento, utilizando el estadístico SPSS, y dio como consecuencia que ambos instrumentos

son significativamente confiables, con ello llegaremos a la confiabilidad de que la aplicación reiterada del instrumento al mismo sujeto, provoque los mismos resultados y la validez es lo que se supone que debe medir. (Martínez y March, 2016) obteniendo como Alfa de Cronbach habilidades blandas es de 0,887 y para la variable resolución de conflicto un Alfa de Cronbach de 0,859.

Enfoque

El enfoque utilizado es cuantitativo ya que estuvo determinado en la recolección de datos que estarán procesadas estadísticamente para conseguir la interpretación de los resultados (Valenzuela, 2017). Se ingresaron todos los datos y se realizó el procesamiento de los mismos manipulando el programa IBM SPSS Statistics 26 para establecer los índices de ajuste, nivel de confiabilidad y el programa.

3.7. Aspectos éticos

En relación a la importancia que se le da a la ética, a fin de que la presente investigación sea precisa debemos indicar que los cuestionarios se emplearan con el asentimiento entendido de los trabajadores, de la misma manera, se respetó la autoría de las fuentes de investigación, citándolas debidamente con estilo APA. Así mismo se informó a los trabajadores la finalidad que posee la actual tesis y los objetivos que se buscó investigar, la colaboración sería de condición voluntaria y anónima, del mismo modo, se estableció la confiabilidad de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos. Cabe resaltar que se requirió las autorizaciones oportunas a la entidad correspondientes, en ese sentido se dio paso a la aplicación de los cuestionarios en diferentes direcciones, departamentos, servicios, oficinas y/o unidades funcionales.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Nivel de predominancia de la variable habilidades blandas

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	1	0.9
Regular	61	52.6
Alto	54	46.6
Total	116	100.0

Nota: *f*. Frecuencia, %: Porcentaje

En la Tabla 1, se muestra los resultados de manera general de la escala de habilidades blandas, donde se evidenció que un 52.6 % de la muestra de trabajadores presenta predominancia en el nivel promedio, seguido a ello se obtuvo un 46.6% en el nivel alto, 35.0 % y por último un 0.9. % se mantiene en un nivel bajo.

Tabla 2

Nivel de predominancia de la variable Resolución de conflictos

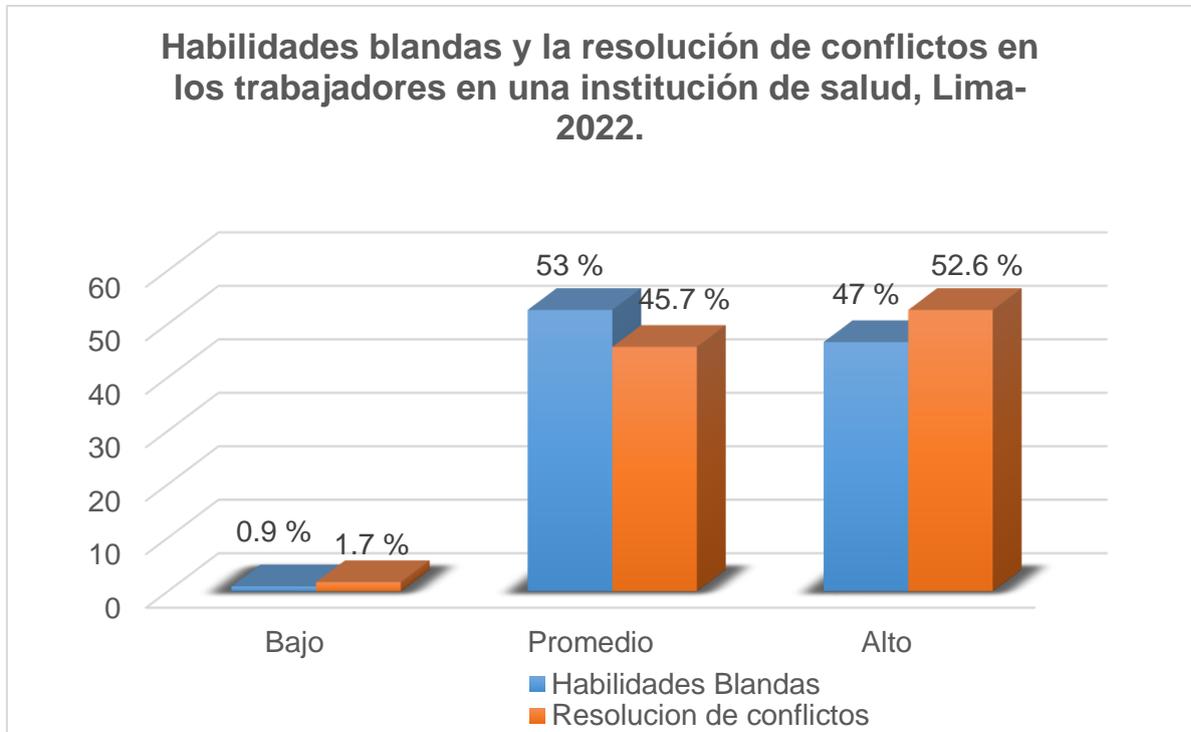
Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	2	1.7
Regular	53	45.7
Alto	61	52.6
Total	116	100.0

Nota: *f*. Frecuencia, %: Porcentaje

En la tabla 2, se muestra los resultados de manera general del test de resolución de conflictos, aplicado en la muestra de trabajadores la cual evidencio que un 52.6%, de la muestra presenta predominancia en el nivel alto, seguido a ello un 45.7% se mantiene en un nivel promedio y el 1.7 %, se mantiene en un nivel bajo.

Figura 1:

Niveles de Habilidades blandas y la resolución de conflictos en los trabajadores en una institución de salud.



Análisis Inferencial

Análisis de normalidad

H0: La distribución tiene normalidad

H1: La distribución no tiene normalidad

Tabla 3

Análisis de prueba

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Blandas	0.097	116	0.010	0.983	116	0.164
Apertura de	0.115	116	.001	.947	116	.004

nuevas experiencias						
Responsabilidad	0.123	116	.000	.933	116	.001
Extroversión	0.115	116	.001	.947	116	.004
Afabilidad	0.123	116	.000	.933	116	.001
Estabilidad emocional	0.182	116	.000	.865	116	.000
Resolución de conflictos	0.064	116	0.001	0.988	116	0.380
Negociación	0.115	116	0.001	0.942	116	0.000
Mediación	0.123	116	0.000	0.972	116	0.014
Conciliación	0.134	116	0.000	0.935	116	0.000
Arbitraje	0.085	116	0.041	0.968	116	0.007

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla 3 para determinar el análisis de normalidad se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para muestras que son mayores a ($n = 50$), donde la significancia no sobrepase el $p < .05$. lo cual indicaría que los datos obtenidos presentan una distribución anormal por lo tanto se utilizó el análisis inferencial no paramétrico de Rho Spearman. Para evidenciar la correlación entre las variables (Pedrosa et al., 2016).

Tabla 4

Correlación entre la variable Habilidades blandas y resolución de conflictos

		Resolución de conflictos	
Rho de Spearman	Habilidades blandas	<i>r</i>	.758
		<i>p</i>	.000

En la tabla 4 para evidenciar la correlación entre las dos variables se plantearon dos tipos de hipótesis, la primera de condición nula (H_0) la cual indica

que no existe relación entre las variables, mientras que la segunda denominada alternativa (Ha) la cual manifiesta que existe relación entre las dos variables.; según coeficiente correlación de la prueba Rho de Spearman:, se obtuvo una significancia menor a $p < .05$ por ende, presenta una adecuada significancia entre ambas variables de este modo se acepta la hipótesis alternativa. En sentido se obtuvo un coeficiente de correlación de ,758, lo cual indica una relación alta positiva esto quiere decir que mientras mayor sea las habilidades blandas en la muestra de trabajadores, mayor será el nivel de resolución de conflictos en ellos.

Tabla 5

Correlación entre la variable Habilidades blandas y la dimensión negociación

		Negociación	
Rho de Spearman	Habilidades blandas	<i>r</i>	.751
		<i>p</i>	.000

En la tabla 5: evidenciamos los resultados de la primera hipótesis alternativa que se planteó basados en la aplicación de correlación de la prueba Rho de Spearman: Las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión negociación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022. De esta manera se obtuvo una significancia menor de $p < .05$. aceptando la hipótesis alternativa. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de .751, lo cual nos indica una relación alta y positiva

Tabla 6

Correlación entre la variable Habilidades blandas y la dimensión mediación

		Mediación	
Rho de Spearman	Habilidades blandas	<i>r</i>	.729
		<i>p</i>	.000

En la tabla 6: evidenciamos los resultados de la segunda hipótesis alternativa que se planteó basados en la aplicación de correlación de la prueba Rho de Spearman: Las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión de mediación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022. De esta manera se obtuvo una significancia menor de $p < .05$. aceptando la hipótesis alternativa. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de .729, lo cual nos indica una relación alta y positiva

Tabla 7

Correlación entre la variable Habilidades blandas y la dimensión conciliación

			conciliación
Rho de Spearman	Habilidades blandas	r	.608
		p	.000

En la tabla 7: evidenciamos los resultados de la tercera hipótesis alternativa que se planteó basados en la aplicación de correlación de la prueba Rho de Spearman: Las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión de conciliación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022. De esta manera se obtuvo una significancia menor de $p < .05$. aceptando la hipótesis alternativa. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de .608, lo cual nos indica una relación moderada y positiva.

Tabla 8

Correlación entre la variable Habilidades blandas y la dimensión arbitraje

			arbitraje
Rho de Spearman	Habilidades blandas	r	.416
		p	.000

En la tabla 8: evidenciamos los resultados de la cuarta hipótesis alternativa

que se planteó basados en la aplicación de correlación de la prueba Rho de Spearman: Las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión de arbitraje en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022. De esta manera se obtuvo una significancia menor de $p < .05$. aceptando la hipótesis alternativa. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de .416, lo cual nos indica una relación baja y positiva.

V. DISCUSIÓN

Al plantear diferentes estudios de investigación las relaciones entre las variables habilidades blandas y resolución de conflicto, se encuentran escasos estudios en la población de trabajadores de salud en Lima.

Según el análisis de resultados, en relación al objetivo general, que determinar la relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022. según coeficiente correlación de la prueba Rho de Spearman, se obtuvo una significancia menor a $p < .05$ por ende, presenta una adecuada significancia entre ambas variables de este modo se acepta la hipótesis alternativa. En sentido se obtuvo un coeficiente de correlación de ,758, lo cual indica una relación alta positiva esto quiere decir que mientras mayor sea las habilidades blandas en la muestra de trabajadores, mayor será el nivel de resolución de conflictos en ellos.

Es por ello que, según lo que nos indicaron los investigadores Cordero et al. (2020), en cuanto a las habilidades blandas, se considerarían como elementos de competencias dentro del entorno de la institución de salud y en los trabajadores públicos. Es necesario su desarrollo en el ámbito profesional, para con ello tener como resultado el desarrollo de un profesional óptimo y eficaz. Se debería de considerar a las habilidades blandas como un instrumento de fortalecimiento con miras aún mejor desempeño, sin perjuicio de lo antes mencionado a la resolución de conflicto según Alvitez, (2022) nos señaló que las diferentes entre los trabajadores pueden surgir por cualquier medio, pero remarcó la importancia y trascendental que es escuchar, entender y comprender los sentimientos de los mismos compañeros de trabajo.

Así mismo podemos mencionar que la interacción que pueda surja entre los trabajadores tiene como finalidad poner en conocimiento las discordancias y con ello llegar al conocimiento del desacuerdo para una agilización de posibles soluciones en base al conocimiento del inconveniente y la posible solución que beneficie a los trabajadores en discusión.

Así mismo, los investigadores colombianos Duque et al. (2017) nos hablaron en su artículo de la influencia de las habilidades blandas y resolución de conflictos con el progreso laboral sobre la inteligencia emocional, concertando en el presente estudio que son recursos inherentes de la persona que ayudan a favorecer los vínculos en la convivencia. Debemos de decir que sí influyen positivamente en las capacidades profesionales y debería de gestionarse institucionalmente estas aptitudes, pues son muy importantes tanto para el lado emocional y social, alcanzando con ello los logros que se han trazado como institución.

De igual modo se puede decir que hay una coincidencia los investigadores De los Santos y Cabanillas (2020) en su investigación fue establecer la correlación entre las “habilidades blandas y la resolución de conflictos en los estudiantes del segundo grado de Educación Secundaria de la Institución Educativa Secundaria de Formación Técnica Rafael Loayza Guevara, Cajamarca, 2020”, donde nos expusieron que el valor del coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,679 y significativo en el nivel $p=0,000<0,05$; lo cual indicó una correlación positiva considerable entre las variables habilidades blandas y resolución de conflictos concluyendo que las variables en estudio se relacionan en los estudiantes del segundo grado de Educación Secundaria de la Institución Educativa Secundaria de Formación Técnica Rafael Loayza Guevara, Cajamarca.

Con ello podemos corroborar que dicha información, tiene una coherencia ya que en el presente trabajo existe una relación alta positiva, entre las dos variables de estudio, concluyendo que a mayor sean las habilidades blandas en la muestra de trabajadores de la institución de salud, mayor será el nivel de resolución de conflictos en ellos.

Dicho de otra manera, podemos demostrar que en los casos donde se comparan los resultados de las hipótesis generales de los autores ya mencionados, todos rechazan sus hipótesis nulas y aceptan su hipótesis alterna según el resultado obtenido, teniendo una relación significativa entre las dos variables de estudio.

En relación al OE1, se obtuvo una significancia menor de $p < .05$. aceptando la hipótesis alternativa. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de .751, lo cual indica una relación alta y positiva aceptándose que las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión negociación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.

Teniendo semejanza con lo señalado por Robbins y Judge (2013) donde nos hablan de la importancia de la negociación, se tiene como finalidad llegar a la resolución de un problema. Además de ello se verifica el valor que tiene el diálogo entre los trabajadores y el compromiso entre los mismos, sin que algunos de estos se vean afectados. También, en el caso de no existir una reflexión del problema, este no encontraría una resolución del conflicto. Podemos decir que las Habilidades blandas tiene características que son beneficiosas tal como lo señaló Clark, Konrad y Test.(2019), siendo muy importantes el escuchar, persuadir y argumentar tal como lo menciona el autor networking es el apoyo al desarrollo de la negociación y el trabajo en equipo, centrándose en las personas y como estas desarrollan sus habilidades dentro de la institución.

En relación al OE2, se obtuvo una significancia menor de $p < .05$. aceptando la hipótesis alternativa. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de .729, lo cual indica una relación alta y positiva aceptándose que las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión mediación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.

Teniendo semejanza con lo señalado por Robbins y Judge (2013), quienes indicaron que la mediación es la parte objetiva dentro de un problema que tiene como finalidad ocasionar la resolución de los conflictos, se corrobora que se necesita considerablemente a los mediadores en negociaciones que acontecen dentro del centro de salud por la eficacia que tienen en las negociaciones. Los mediadores son personas de importancia que conllevan a la reflexión proponiendo soluciones. Además de esto, el investigador Armas, M. (2003), señaló que una manipulación estratégica surge para remediar inconvenientes y, se puede decir, que la

colaboración de los administradores y/o directores en la posible dificultad que pueda ocurrir dentro del instituto, facilitaría la resolución de forma inmediata.

Al mismo tiempo, Dana Daniel (2000) en su libro “conflicto resolution” nos señaló que las herramientas de mediación en una vida laboral cotidiana no explican ni definen lo que es un conflicto laboral y lo más importante como hallar la resolución de un conflicto. Por eso es muy necesario poseer herramientas que ayuden y faciliten el prevenir los conflictos y buscar futuras soluciones, con ello también prevenir que algún trabajador se frustre y comience a confrontarse ya que esto genere discrepancias entre ellos fomentado el desorden y la baja productividad.

En relación al OE3, se obtuvo una significancia menor de $p < .05$. aceptando la hipótesis alternativa. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de .608, lo cual nos indica una relación moderada y positiva aceptándose que las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión conciliación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.

Teniendo semejanza con lo señalado por Robbins y Judge (2013) quienes nos dicen que la dimensión de conciliación está basada en un mediador confiable, este es el encargado de establecer una relación de comunicación entre las partes que puedan estar atravesando una discrepancia. También se corrobora que es muy importante que el jefe o quien sea que realice la conciliación cuente con la confianza de ambas partes, esto es muy importante para el buen término de la conciliación. Por esta razón se puede exponer que la conciliación es un hecho que se realiza en la institución, pero esto envuelve que el conciliador tenga la capacidad de manejar y controlar todos los instrumentos de mediador y con ello se permite tener una convivencia en base a las normas para un mejor ambiente.

De esta manera, Gómez (2015) quien nos señaló que la conciliación la utilizaron como un instrumento electivo cuando dos partes se hallan envueltos en un problema, podemos decir que es factible el hecho que acudan a una tercera persona, sea el jefe de área o el encargado quien es la persona que tiene cargo el resolver el conflicto, así mismo este establecerá el procedimiento que va a manejar

en el problema que ha sido suscitado teniendo eficacia en la solución que le pueda otorgar.

Sin perjuicio de los antes mencionado, Flora y Segrin (2015) señalaron que los individuos tienden a resolver sus conflictos, según la personalidad y la capacidad que poseen, coincidimos que las habilidades blandas y las actitudes constructivas son el fragmento equitativo al momento de dar una posible solución una dificultad que ha ocurrido.

Finalmente, en relación al OE4, se obtuvo se obtuvo una significancia menor de $p < .05$. aceptando la hipótesis alternativa. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de .416, lo cual nos indica una relación baja y positiva. Aceptándose la relación entre las habilidades blandas se relaciona directa y significativamente con la dimensión arbitraje en los trabajadores de una institución de salud, Lima-202

Teniendo semejanza con lo señalado Robbins y Judge (2013) quienes nos señalaron al arbitraje como una tercera persona con potestad y la ventaja de dictaminar un arreglo, se confirma que el arbitraje se realiza de forma voluntaria y también puede ser obligada, pero esta siempre tendrá la finalidad de resolver un conflicto. Así mismo cabe resaltar que el arbitraje sobre la mediación es el que continuamente da como resultado un arreglo donde se indica que las partes quedan satisfechas una vez indagado todas las posibles soluciones dando una decisión final sin perjudicar a nadie.

De la igual manera, también Sancho y Santomá (2013) nos definen el arbitraje como el asiente conseguir una disposición decisiva y ejecutoria. Por ello podemos aseverar que los posibles acuerdos que se hayan tomado no son radicales sino más bien con llevan a una solución pacífica para todas las partes que puedan estar envueltas en un conflicto.

Del mismo modo en el artículo de cómo resolver conflictos laborales, Aragón (2015) nos señala que es la capacidad de poseer el manejo de los conflictos de una manera provechosa para que fomentar una solución es por ello que podemos

aseverar la importancia de que un jefe o encargado deba ser un líder para con ello poder solucionar el conflicto, teniendo posibles alternativas de solución donde escuche y beneficie a las dos partes tan igual como lo podría ser la imparcialidad de juicio. Es por ello la importancia que el líder del área o servicio debe ser un apersona sin intereses de ninguna de las partes y que aplique las normas correctas.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según el análisis de resultados, en relación a la Hg. Determino que las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la resolución de conflictos en los trabajadores de una institución de salud, se obtuvo un coeficiente de correlación de ,758, lo cual indica una relación alta positiva.

Segunda: según el análisis de resultados respecto a la HE1, determino que las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión negociación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022, se obtuvo un coeficiente de correlación de .751, lo cual nos indica una relación alta y positiva.

Tercera: según el análisis de resultados respecto a la HE2, determino que las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión mediación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022, se obtuvo un coeficiente de correlación de .729, lo cual nos indica una relación alta y positiva.

Cuarta: según el análisis de resultados respecto a la HE3, determino que las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión conciliación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022, se obtuvo un coeficiente de correlación de .608, lo cual nos indica una relación moderada y positiva.

Quinto: según el análisis de resultados respecto a la HE4, determino que las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión arbitraje en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022, se obtuvo un coeficiente de correlación de .416, lo cual nos indica una relación baja y positiva.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: se recomienda al director de la institución, aplicar el estudio como un estudio comparativo, en dos grupos tanto en mujeres como en hombres que sean trabajadores de la institución de salud, para así establecer si existen discrepancias en las variables experimentadas.

Segunda: se recomienda al director de la institución, las variables de estudio son fundamentales en el proceso de trabajo que se realizar dentro de la institución de salud, por ende, deben tenerse en cuenta como curso de actualización ya que puedan aprender a enfrentar diferentes eventos que se puedan suscitar entre compañeros. Ya que mientras mayor sea las habilidades blandas en la muestra de trabajadores, mayor será el nivel de resolución de conflictos en ellos

Tercera: se recomienda al director de la institución, se sugiere desarrollar cursos o talleres de habilidades blandas y resolución de conflicto que conduzca a todos los colaboradores a aprender a utilizar estas y a su vez están generen el cumplimiento de metas

Cuarta: se recomienda al director de la institución, se sugiere realizar evaluaciones periódicas a los trabajadores con la finalidad de tener un conocimiento de su nivel de estrés a causa de sus labores, para así evitar consecuencias a futuro con talleres autoayuda.

REFERENCIAS

Acevedo-Borrego, A. O. (2010). El modelo conceptual de las 4 dimensiones para la resolución de problemas. *Industrial Data*.13 (2), 15-24.

<https://www.redalyc.org/pdf/816/81619984003.pdf>

Aragón, M. (3 de octubre del 2013). ¿Cómo resolver los conflictos laborales? *La prensa*.

<https://laprensa.peru.com/actualidad/noticia-como-resolver-conflictoslaborales-3493>

Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. Universitat de Barcelona. *Educar* 32, 2003. pp. 1-12.

<https://educar.uab.cat/article/view/v32-de-arms/pdf>

Alex, K. (2016) “*Soft Skills, Know Yourself and Know the World*”. (Habilidades blandas, conócese a Ti mismo, conoce el mundo)

Alvarado, J. (2015). Competencias blandas son claves para la productividad. Revista Oficial de la Asociación de Corrugadores del Caribe, Centro y Suramérica. Edición 47.

Alvitez, C. (25 marzo 2022). “*Resolución de conflictos: ¿Cómo emplearla para resolver disputas en el trabajo?* ESAN BUSINESS

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/resolucion-de-conflictos-como-emplearla-para-resolver-disputas-en-el-trabajo#:~:text=La%20resoluci%C3%B3n%20de%20conflictos%20es,una%20disputa%20en%20el%20trabajo.>

Berríos, J. (2017). *Inteligencia emocional en servicio que reciben atención en un Centro de Salud de la Policía Nacional del Perú*. [Tesis de Licenciamiento, Doctorado Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional – Universidad Inca Garcilaso de la Vega

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1824/TRAB.SUF.PR_OF.%20CARMEN%20JULIA%20BERR%c3%8dOS%20CORNEJO.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Binkley, M., O. Erstad, J. Herman, S. Raizen, M. Ripley, M. Miller-Ricci & M. Rumble. 2010. *"Defining 21st Century Skills"*. Draft White Paper 1
https://www.ericlondait.com.ar/oei_ibertic/sites/default/files/biblioteca/24_defining-21st-century-skills.pdf

Carrillo, C. & Condo, R. (2016). Inteligencia emocional y ansiedad rasgo-estado en futuros docentes. [Tesis de Licenciamiento, Institución Educativa Parroquial Corazón de María, Perú]. Repositorio Institucional – UNIFE.
<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/153/113>

Cordero, A., Córdova, N., Moreira M. & Quevedo, J. (2020). "Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público" *Polo Del Conocimiento*. (Edición núm. 45) Vol. 5, No 05
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7506213.pdf>

Campos, C. (2020). LA IMPORTANCIA DE LA EDUCACION SOCIOEMOCIONAL EN PREESCOLAR [Diapositiva PowerPoint].
<https://www.sev.gob.mx/educacion-basica/esvisa/wp-content/uploads/sites/11/2020/10/IMPORTANCIA-DE-LAS-HABILIDADES-SOCIOEMOCIONALES-EN-PREESCOLAR.pdf>

Clark, K., Konrad, M., & Test, D. W. (2019). Teaching Soft Skills to Students with Disabilities with UPGRADE Your Performance [Enseñanza de habilidades blandas a estudiantes con discapacidades con MEJORA tu rendimiento].
https://www.researchgate.net/publication/332565432_Teaching_Soft_Skills_to_Students_with_Disabilities_with_UPGRADE_Your_Performance

CINQUE, M. (2016) "Lost in translation". Soft skills development in European countries* ["Perdido en la traducción". Desarrollo de habilidades blandas en

Europa países*].

https://www.researchgate.net/publication/303770318_Lost_in_translation_Soft_skills_development_in_European_countries

Connect americas (s.f). *La importancia de las habilidades blandas en las empresas*.
<https://connectamericas.com/es/content/la-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-las-empresas>

Correa, N. & Rodríguez, J.A. (2014). Estrategias de resolución de conflictos en la pareja: Negociando en lo cotidiano. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, Vol. 6 (19), 89-96.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851790009>

Dana, Daniel (2000). "Conflict Resolution" Mediation Tools for Everyday Worklife [Herramientas de mediación de "resolución de conflictos" para la vida laboral cotidiana].
<https://www.accessengineeringlibrary.com/binary/mheaeworks/93f82b6f585a1efa/7d32e280e9efe3c49f21808d636653335e9488985bb248f2a3f2bb0865c179a1/book-summary.pdf>

Daggubati Vasanth, C. & Mahesh, P. (2016). The importance of soft-skills training for MBA. *Management & Technology*. 4(11), 6-14
https://www.researchgate.net/publication/296704935_THE_IMPORTANCE_OF_SOFT-SKILLS_TRAINING_FOR_MBA_STUDENTS_AND_MANAGERS

De Los Santos Aguilar, J. & Cabanillas Zambrano, Y. (2020). *Habilidades blandas y la resolución de conflictos en estudiantes del 2do. grado de Educación Secundaria de la Institución Educativa "Rafael Loayza Guevara, Cajamarca*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Perú].
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2197/Tesis%20Cabanillas-De%20los%20Santos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dixon J, Belnap,C, Albrecht C. & Lee K (2010) The importance of soft skills. [La

importancia de las habilidades blandas] Corporate Finance Rev. 14(6):35–38.
<https://www.proquest.com/docview/751644804?pqorigsite=gscholar&fromopenview=true>

Duque, J., García M. & Hurtado Andrea (2017). “Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo” Estudios Gerenciales 33 (2017) 250–260
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v33n144/0123-5923-eg-33-144-00250.pdf>

Elisondo, R. y Donolo, D. (2014). Interculturalidad, apertura a experiencias y creatividad. Aportes para una educación alternativa. 41 (2014) 1–19
<https://revistas.um.es/red/article/view/234491/180341>

Fernández-Bedoya, V. Hugo. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*. 4(3), 65-76
<http://espirituemprendedores.com/index.php/revista/article/view/207/275>

Flores Canturín, L. (2021). “*Habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la institución educativa salesiano san Juan Bosco Ayacucho – 2021*” [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres de Perú].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9211/flores_clm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flora, J. & Segrin, C. (2015). Family conflict and communication. [Conflicto familiar y comunicación] 91- 106
<https://sk.sagepub.com/reference/the-sage-handbook-of-family-communication/n7.xml>

Garavan, T., Morley M., Gunnigle, P. & Collins, E. (2001). Human capital accumulation: the role of human resource development. *Journal of European Industrial Training*. [Acumulación de capital humano: el papel del desarrollo de recursos humanos] 48-68.
https://www.researchgate.net/publication/200031176_Human_Capital_Accumulati

on The Role of Human Resource Development

Girard, E. & Koch, P. (2011). Resolución de conflictos entre docentes y estudiantes. Argentina: Granica.

[https://www.academia.edu/29995647/Resolucion de Conflictos en Escuelas
_Girard y Koch](https://www.academia.edu/29995647/Resolucion_de_Conflictos_en_Escuelas_Girard_y_Koch)

Gil; C 2020 “*Los medios alternativos para la solución de conflictos*”. [Archivo PDF].
<https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/3gilmauricio.pdf>

Gómez, B. (2015). *La Comunicación En La Resolución De Conflictos Entre Los Docentes Y La Gerencia Escolar* [Tesis de Maestría, Universidad De Carabobo Facultad De Ciencias De La Educación Dirección De Postgrado Maestría En Gerencia Avanzada En Educación].

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9211/flores_clm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, R. (2019). *Las Habilidades Blandas Y La Resolución De Conflictos En Los Docentes De La I.E. N° 6088 Rosa De Santa María, Cieneguilla – 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo Programa Académico De Maestría En Administración De La Educación]

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38585/Ricardo GRD
P.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38585/Ricardo_GRD_P.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Haselberger, D., P. Oberhuemer, P, E. Pérez, M. Cinco & F.D. Capasso. (2012) *Mediating Soft Skills at Higher Education Institutions Guidelines for the design of learning situations supporting soft skills achievement*. [Mediación de habilidades blandas en instituciones de educación superior Directrices para el diseño de situaciones de aprendizaje que apoyen el logro de habilidades blandas] 1-123.

https://www.researchgate.net/publication/259870844_Mediating_Soft_Skills_at_Higher_Education_Institutions_Guidelines_for_the_design_of_learning_situations_supporting_soft_skills_achievement

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed.).

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). Metodología de la investigación (5 ed.)

<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

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, [Los efectos de las habilidades cognitivas y no cognitivas en los resultados del mercado laboral y el comportamiento social] Vol. 24, No. 3. 411-482.

http://jenni.uchicago.edu/papers/Heckman-Stixrud-Urzua_JOLE_v24n3_2006.pdf

Martínez, M. y March, T. (2016). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. Revista electrónica de 39 Humanidades, Educación y Comunicación social. Edición No 20, 107 - 127

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844563>

Mozgova, G., Yevtushenko, V. & Mozgova, A. (2020). ФОРМУВАННЯ SOFT SKILLS ФАХІВЦЯ В ГАЛУЗІ МАРКЕТИНГУ НА ОСНОВІ КОМПЕТЕНТНОГО ПІДХОДУ [Desarrollo De Habilidades Blandas De Un Especialista En Marketing Basado En Un Enfoque Competente libro. Economía y Sociedad] N°22

<https://doi.org/10.32782/2524-0072/2020-22-40>

Mujica, J. (2015). ¿Qué son habilidades blandas y como se aprende? [Diapositiva PowerPoint].

<https://educrea.cl/wp-content/uploads/2016/02/DOC-habilidades->

[blandas.pdf?x61340#zoom=scale](#)

Muñoz, A. & Vásquez, R. (2010). Conflictos Laborales, Conciliación Y Derechos Humanos. *Industrial Disputes Settlement and Human Rights* Vol. 6. N° 13 102-111
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3634164.pdf>

Mudarra, M. y Garcia, B. (2016). HABILIDADES SOCIALES Y ÉXITO ACADÉMICO: EXPECTATIVAS DE LOS PROFESORES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, vol. 27, núm. 1, enero-abril, 2016, pp. 114-133
<https://www.redalyc.org/pdf/3382/338246652008.pdf>

Muzio, E. & Fisher, D. (2009). Soft Skill Quantification (SSQ): Human performance vs. metric. *Cost Engrg.* 51(3):26–31.
<https://www.proquest.com/openview/7e49e6446b3679c2ed0c2b943d3e6d14/1?pg-origsite=gscholar&cbl=49080>

Newell, D. (2002). The Smarter they are the harder they fall. *Career Development Internat.* [Cuanto más inteligentes son, más difícil es que fallen] 7(5):288–291.
https://www.researchgate.net/publication/243464097_The_smarter_they_are_the_harder_they_fail

Neptalí, B. (1 de abril de 2022). *¿Cómo utilizar las habilidades blandas para resolver los conflictos en tu organización?* [Comentario en foro en línea].
<https://www.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-utilizar-las-habilidades-blandas-para-resolver-castro-briones-1e/?originalSubdomain=es>

Olmos, S., Torrecilla, E. & Rodríguez, M. (2017) “Competencias Profesionales En Resolución De Conflictos: Eficacia De Un Programa Para La Mejora Competencial” *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, Asociación Española de Orientación y Psicopedagogía Madrid, España* vol. 28, núm. 3, 2017, pp. 25-42
<https://www.redalyc.org/pdf/3382/338254890008.pdf>

Onnis, L., Klieve, H., & Tsey, K. (2018). The evidence needed to demonstrate impact: A synthesis of the evidence from a phased social and emotional wellbeing intervention. *Evaluation and Program Planning*, 70, 35-43.

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0149718917302872?token=F18322A693AE36CBCDBB71FD2782E25564351BBA282A5456E56797C36ED92E0377C387452F561BEA7740EE6D6FC9D016&originRegion=us-east-1&originCreation=20221216163317>

O'Mahony, J., Rumbens, D., Thomas, N., Mizrahi, J., Hull, N., & Smith, X. (2017). Soft skills for business success. *Deloitte: Access Economics*. 1 - 44
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/Economics/deloitte-au-economics-deakin-soft-skills-business-success-170517.pdf>

Ortega, T. (2016). Desenredando la conversación sobre habilidades blandas. *Washington, DC: Diálogo Interamericano*. 1- 12

<https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2016/05/Policy-Brief-Soft-Skills-Spanish-FINAL.pdf>

Ortega, T. (2016). DESENREDANDO LA CONVERSACIÓN SOBRE HABILIDADES BLANDAS. *Informe De Educación Del Banco De Desarrollo De América Latina*. Editorial El Diálogo.

<http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/4844/Desenredando%20la%20conversaci%c3%b3n%20sobre%20habilidades%20blandas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paredes, L. (2020). Relaciones interpersonales en el bienestar laboral. Universidad Mariana. 1 - 6

<https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/download/1364/1328/2796>

Pérez, F. (2013). Sociales “El conflicto laboral en la actualidad: los nuevos conflictos”. *Universidad de Talca - Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales*.

Año 16, N° 1, pp. 441 – 452.

<https://www.researchgate.net/publication/250374497> El conflicto laboral en la actualidad Los nuevos conflictos

Rodríguez Siu, J. (2020). Las Habilidades Blandas Como Base Para El Buen Desempeño Del Docente Universitario. *INNOVA Research Journal*. 5 (2), 186-199.

<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1321/1702>

Robles, M. (2019). “*Habilidades Blandas Y Estrategias De Resolución De Conflictos En Estudiantes De Sexto De Primaria IE. N° 166 “Karol Wojtyla”, SJL-2019.*” [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo Programa Académico De Maestría En Administración De La Educación]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40075/Robles_AM..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. & y Judge, T. (Ed. y Trad.). (2013) *comportamiento organizacional*
<https://www.academia.edu/download/53450005/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>

Sancho, C. y Santomá, J. (2013). “Resolución de conflictos internacionales: el arbitraje” *IESE Business School* Universidad De Navarra.

https://www.iberglobal.com/files/arbitraje_iese.pdf

Senthil y Dr. Rajamanoharane, 2013, A Study on the Mental Setup of the Working People in Managing Conflict through Soft Skills with special reference to Gender. [Un Estudio Sobre La Configuración Mental De Las Personas Trabajadoras En La Gestión De Conflictos A Través De Habilidades Blandas Con Especial Referencia A Género]

<https://www.researchgate.net/publication/342720035> A Study on the Mental Setup of the Working People in Managing Conflict through Soft Skills with special reference to Gender

Suares, M. (1996). Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas.

PAIDOS

<https://es.scribd.com/doc/244096687/mediacion-conduccion-de-disputas-y-comunicacion-doc>

Wagner, F. Pereira, A. & Oliveira, M. (2014). Intervención sobre dimensiones de la ansiedad social a través de un programa de entrenamiento en habilidades sociales. *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, vol. 22, Nº 3, 2014, págs. 423-440

<https://www.researchgate.net/publication/290195510> Intervention on dimensions of social anxiety through a social skills training program

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Habilidades blandas y la resolución de conflictos en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022”
 Autor: SALCEDO PICHEN, JAMELITH JOSELIN (orcid.org/0000-0002-6817-9479)

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022?</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la dimensión negociación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades blandas y la dimensión negociación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la resolución de conflictos en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.</p> <p>Hipótesis 1</p> <p>Las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión negociación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.</p> <p>Hipótesis 2</p> <p>Las habilidades blandas se relacionan directa y</p>	HABILIDADES BLANDAS	<p>Apertura de nuevas experiencias</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Extroversión</p> <p>Afabilidad</p>	<p>Experiencias en diversas áreas</p> <p>Capacidades e intereses</p> <p>Perseverancia ante obstáculos</p> <p>Ética en el trabajo</p> <p>Orientación por intereses ajenos</p> <p>Capacidades de extroversión</p> <p>Relaciones de confianza</p> <p>Comprensión</p> <p>Capacidad de cooperación</p> <p>Tolerancia</p>	<p>Tipo: básico</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Población: Trabajadores del INEN</p> <p>Muestra: conformada por 116 trabajadores del INEN</p>

<p>habilidades blandas y la mediación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la dimensión conciliación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022?</p> <p>Problema específico 4</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la dimensión arbitraje en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022?</p>	<p>entre las habilidades blandas y la dimensión la mediación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades blandas y la dimensión conciliación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.</p> <p>Objetivo específico 4</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades blandas y la dimensión arbitraje en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.</p>	<p>significativamente con la dimensión de mediación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.</p> <p>Hipótesis 3</p> <p>Las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión de conciliación en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.</p> <p>Hipótesis 4</p> <p>Las habilidades blandas se relacionan directa y significativamente con la dimensión de arbitraje en los trabajadores de una institución de salud, Lima-2022.</p>		<p>Estabilidad emocional</p>	<p>Consistencia de sus reacciones</p> <p>Ausencia de cambios de humor</p>		
	<p>RESOLUCIÓN DE CONFLICTO</p>	<p>Negociación</p>	<p>Predisposición comunicativa</p>	<p>Capacidad comunicativa</p>	<p>Eficiencia en el logro del acuerdo</p>		<p>Capacidad orientadora de soluciones</p>
			<p>Mediación</p>	<p>Resolución de las partes en conflicto</p>	<p>Predisposición para conciliar</p>		
				<p>Conciliación</p>	<p>Técnicas y estrategias conciliadora</p>		<p>Eficaz en el logro del acuerdo</p>

					Agente externo	
				Arbitraje	Voluntad para intervenir	
					Firmeza en la implantación de una sentencia.	

Matriz de operacionalización

Variable: Habilidades blandas

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Habilidades blandas	Cordero; Córdova; Moreira y Quevedo (2020) aquellas capacidades particulares que podrían mejorar el desempeño laboral conocido como de hábitos potenciadores que facilitan la movilidad interna, y con ello lograr la carrera profesional y pronosticar el éxito laboral nos dice también que no sólo son importantes para el éxito laboral, sino para lograr felicidad en la vida.	Las habilidades blandas son las cualidades que tiene un individuo para relacionarse con las personas, Ortega (2016) que nos dice que tienen el potencial de mejorar el rendimiento académico y las oportunidades de empleo de los jóvenes desfavorecidos pueden ser adquiridas, reformadas y consolidadas.	Apertura de nuevas experiencias	Experiencias en diversas áreas	1	Experiencias en diversas áreas
				Capacidades e intereses	2	
				Perseverancia ante obstáculos	3	
			Responsabilidad	Ética en el trabajo	4 - 5	Capacidades e intereses
				Orientación por intereses ajenos	6 - 7	
			Extroversión	Capacidades de extroversión	8	Cuestionario Escala de Likert
				Relaciones de confianza	9	
				Comprensión	10	
			Afabilidad	Capacidad de cooperación	11 - 12	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Tolerancia	13 - 14	
	Consistencia de sus reacciones	15 - 16				

			Estabilidad emocional	Ausencia de cambios de humor	17 - 18	
--	--	--	-----------------------	------------------------------	------------	--

Matriz de operacionalización

Variable: resolución de conflictos

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Resolución de conflictos	La resolución de conflictos, es como un recurso connatural ya que tiene relación con su propia existencia nos dicen que es la renovación del pensamiento tradicional de «ganar-perder» en los altercados, por salir vencedor, pues este cambio de concepción no sólo afecta a los resultados, sino también al proceso mismo, ya que transforma la actitud de los participantes Cordero; Córdova; Moreira y Quevedo (2020)	los investigadores nos declaran que el conflicto pueda ser provechoso para mejorar la aptitud de las medidas, estimula la creatividad, acrecienta el interés e indagación y socialización entre los miembros del grupo puede mejorar la calidad de la toma de decisiones y deber ser equitativa Robbins, S. y Judge T (2013)	Negociación	Predisposición comunicativa	1	Experiencias en diversas áreas Capacidades e intereses Cuestionario Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Capacidad comunicativa	2	
				Eficiencia en el logro del acuerdo	3	
				Capacidad orientadora de soluciones	4	
			Mediación	Resolución de las partes en conflicto	5 – 6	
				Predisposición para conciliar	7 – 8	
			Conciliación	Técnicas y estrategias conciliadora	9	
				Eficaz en el logro del acuerdo	10	
				Agente externo	11	
			Arbitraje	Voluntad para inventariar	12 – 13	
				Firmeza en la implantación de una sentencia	14 - 15	

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría, con mención en Gestión Pública, en la sede San Juan de Lurigancho, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Maestro.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Habilidades blandas y la resolución de conflictos en los colaboradores de una institución de salud, Lima-2022, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, contiene:

Carta de presentación.

Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Matriz de operacionalización de las variables.

Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Jamelith Joselin Salcedo Pichen

D.N.I: 46878278

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable Independiente: Habilidades blandas

Las habilidades blandas son las cualidades que tiene un individuo para relacionarse con las personas, Ortega (2016) que nos dice que tienen el potencial de mejorar el rendimiento académico y las oportunidades de empleo de los jóvenes desfavorecidos pueden ser adquiridas, reformadas y consolidadas.

Dimensiones de la variable: Habilidades blandas

Dimensión 1: Apertura a nuevas experiencias, la investigadora Ortega (2016); y los investigadores Garavan, Morley, Gunnigle, & Collins (2001) han apreciado un pensamiento de que la persona al hecho de experimentar nuevas experiencias conlleva a que cada individuo pueda ser inteligente y consiga ser exitoso en lo que se esté planteando como meta. Nos dicen también que la persona que tenga habilidades blandas constantemente estará preparado al momento de experimentar nuevos hábitos, ya que en su capacidad de logro puede percibir un proceso de enseñanza como la adquisición de nuevos conocimientos y estos a su vez sumarán y forma parte de él, y al pasar del tiempo él sabrá utilizarlas como experiencias anteriores y con ello conseguirá formular nuevos conocimientos en base a ello. Teniendo como indicadores de Apertura a nuevas experiencias: Experiencias en diversas áreas, Capacidades e intereses y Perseverancia ante obstáculos.

Dimensión 2: Responsabilidad, Ortega (2016); Heckman, Stixrud, & Urzua (2006) lo puntualizan a modo de ser un hombre organizado, que efectúa lo que le solicitan, y que cumple las metas que él se ha trazado. Desarrollan y tienen una directiva de responsabilidad, con perseverancia ante cualquier acontecimiento negativo que pueda pasar, aplazan muchas veces el premio momentáneo por un crecimiento mayor en un futuro ya que lo visualizan, no son perturbados en el instante de cumplen cualquiera actividad. Podemos decir que esta peculiaridad es exitosa al aplicarlas en la rúbrica profesional y en la vida de la persona, ya que se

es constante con las metas que se empiezan, persistentemente desempeñando todas las obligaciones y siendo preciso al realizarlas. Teniendo como indicadores de Responsabilidad: Ética en el trabajo y Orientación por intereses ajenos.

Dimensión 3: Extroversión, según el investigador, Ortega (2016) dice que es una característica muy usual en las personas de mente abierta, al momento de interrelacionarse con otros ya que les gusta y lo realizan de manera natural. A su vez nos señala que tiene la capacidad de enfocarse y cumplir con sus metas trazadas solo por su cuenta ya que se inspiran en sus propios recursos sin miedo a alcanzar el éxito. También las investigadoras Mudarra y Garcia (2016) en una revista llegan a la analogía que la extroversión como resultado de la muestra aplicada es muy importante para la participación en actividades grupales, ya sean juegos o tareas, iniciadas o propuestas por otros, destacando su capacidad de interacción, iniciar conversaciones, hacer amigos a su vez facilita la comunicación como mantener conductas que generan un buen ambiente. Teniendo como indicadores de Extroversión: Capacidades de extroversión; Relaciones de confianza y Comprensión.

Dimensión 4: Afabilidad, el investigador (Ortega, 2016) nos señala que es la tendencia que tiene la persona en ser solidario y apoyar a sus colegas sin esperar una retribución por sus buenos actos, tiene la capacidad de tener la paciencia y la tolerancia ante situación moderadas y extremas, son agradables, perceptivos y tienen la facilidad de conceder el perdón. Además, Cordero; Córdova; Moreira y Quevedo (2020) nos refiere que se manifiesta cuando existe una buena comunicación, el vínculo entre dos individuos que consiente que se entiendan recíprocamente sus sentimientos y motivaciones, donde no mezclan la relación ni a las personas con algún problema que pueda surgir. Teniendo como indicadores de Afabilidad: Capacidad de cooperación y Tolerancia.

Dimensión 5: Estabilidad emocional, (Heckman, Diris, Weel, & Borghans, 2014) para llegar a tener una permanencia y control de nuestras emociones se fundamenta en el poder pronosticar nuestras reacciones, que son propias de la humanidad, así también como lo es el acopló de las obstinaciones emocionales y

la inestabilidad emocional debido a la falta de cambios de humor consecuentes que se realizan a través del neuroticismo ya que viven sesgadas en acontecimientos negativos. A su vez (Ortega, 2016) nos propone que se deben mantener el control de las emociones, puesto a que estas tienen constantes cambios, además de conservarlas en un control y autocontrol para con ello no realizar una explosión de emociones. Teniendo como indicadores de Estabilidad emocional: Consistencia de sus reacciones y Ausencia de cambios de humor. Dimensiones de la variable: Resolución de conflictos.

Variable Independiente: Resolución de Conflictos.

Los investigadores Robbins, S. y Judge T (2013) en su libro “comportamiento organizacional” nos habla sobre las técnicas de resolución de conflictos y nos manifiestan que es difícil visualizar una situación en donde la agresión abierta o violenta sea funcional. Pero hay cierto número de instancias en las que es posible concebir que niveles bajos o moderados de conflicto mejoren la eficacia de un grupo. Como es frecuente que a las personas no les resulte fácil pensar en situaciones en las que el conflicto pueda ser constructivo ya que puede mejorar la calidad de las decisiones, estimula la creatividad y la innovación, aumenta el interés y curiosidad entre los miembros del grupo puede mejorar la calidad de la toma de decisiones si permite que en aquellas que sean importantes se consideren todos los puntos de vista y todos se sientan conforme con las decisiones teniendo un equilibrio.

Dimensiones de la variable: Resolución de Conflictos.

Dimensión 1: Negociación, (Robbins y Judge 2013) nos advierten de algunas situaciones donde los usuarios participes del conflicto son inhábiles en resolver sus problemas siendo inexcusable la injerencia de otro usuario, este escenario se demuestra cuando no existe aparente posibilidad de reflexión, o mejor dicho de la aceptación de una negociación que tenga como finalidad conllevar a la resolución de un problema. Se comprende que es una etapa de comunicación entre ambas partes donde dentro de la misma discusión se centralizara sus condiciones,

realizadas mediante el diálogo, en la cual están con la predisposición de tener un compromiso donde los intereses no se vean afectados sus beneficios. Teniendo como indicadores de negociación: Predisposición comunicativa; Capacidad comunicativa; Eficiencia en el logro del acuerdo y Capacidad orientadora de soluciones.

Dimensión 2: Mediación, para (Robbins y Judge 2013) indica que es la parte neutral que causará la resolución de los conflictos también nos indican que se acude mucho a los mediadores en negociaciones laborales y en disputas en tribunales civiles. La eficacia general de las negociaciones con mediador es extraordinaria y este aspecto está personificado por el equipo directivo que utilizara el raciocinio y la persuasión para proponer las propuestas de solución a los conflictos además es importante que las partes deben estar motivadas en la indagación de soluciones pacíficas. Teniendo como indicadores de Mediación: Resolución de las partes en conflicto y Predisposición para conciliar.

Dimensión 3: Conciliación, Robbins y Judge (2013) el conciliador es un tercero de confianza que establece un relación de comunicación informal entre el negociador y el rival del conflicto, por esta razón que el equipo regente de las instituciones debe gozar de la confianza de las partes, ya que de ello dependerá que lleve a un buen término la conciliación, sin embargo se debe tener en cuenta que los seres humanos constantemente estarán a la expectativa de que se les dé la razón, por ello la circunstancia de una conciliación es difícil comparar su eficacia con la de la mediación porque las dos se superponen mucho. Por ello la conciliación es el acto que implica una intensa persuasión por parte del conciliador, esto es manejar todos los instrumentos de mediadores y permitidos por las normas de convivencias para un mejor ambiente laboral, otra acotación es la que nos brinda. Teniendo como indicadores de conciliación: Técnicas y estrategias conciliadora; Eficaz en el logro del acuerdo y Agente externo.

Dimensión 4: Arbitraje, Robbins y Judge (2013) es una tercera parte con potestad y la ventaja de dictaminar un arreglo, el arbitraje puede ser voluntario o las partes solicitan al equipo directivo su intervención u obligatorio se impone para

resolver el conflicto. Cabe referirse que el arbitraje sobre la mediación es el que siempre da como resultado un acuerdo. Si existiera un lado perjudicial para algunas de las partes depende de qué tan “pesada parezca tener la mano” el árbitro. Sin embargo, la expresión clara de buscar la solución es primordial entre las partes involucradas. Teniendo como indicadores de Arbitraje: Voluntad para inventariar y Firmeza en la implantación de una sentencia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Habilidades Blandas

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Apertura de nuevas experiencias	Experiencias en diversas áreas	1. Posee la capacidad de ser una persona accesible cuando hay nuevas opiniones de otras áreas del hospital a su persona.	Escala: Ordinal Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	Capacidades e intereses	2. Le importa aprender de los conocimiento que otros compañeros le puedan ofrecer.	
	Perseverancia ante obstáculos	3. Se mantiene firme en una decisión tomada o trabaja de manera constante para conseguir una meta sin llegar a renunciar a pesar de los obstáculos que puedan acontecer.	
Responsabilidad	Ética en el trabajo	4. Posee la responsabilidad necesaria una vez que se traza un objetivo hasta llegar a cumplirlo.	
		5. Cuando se le presentan obstáculos en sus metas se considera un trabajador perseverante sin perjudicar a sus compañeros	
	Orientación por intereses ajenos	6. Cuando se trata de lograr un objetivo es capaz de afectar o retrasar un trabajo de su compañero con el fin de conseguir lo deseado.	
		7. Se alegra por los logros y reconocimientos de su compañeros de trabajo.	

Extroversión	Capacidades de extroversión	8. Es amable y entusiasta con todos sus compañeros de trabajo.
	Relaciones de confianza	9. Dispone de su energía para beneficiar los intereses de sus compañeros de labores.
	Comprensión	10. Brinda sus conocimientos y habilidades con el fin de prestar ayuda a sus compañeros de trabajo.
Afabilidad	Capacidad de cooperación	11. Cooperar en el logro de objetivos de sus compañeros de trabajo.
		12. Es comprensible con las ideas que sus compañeros de trabajo puedan aportar a su oficina.
	Tolerancia	13. Tolera las opiniones de sus compañeros de trabajo, aunque no coincida con ellas.
		14. Actúa desinteresadamente cuando logra algún beneficio para otra persona.
Estabilidad emocional	Consistencia de sus reacciones	15. Demuestra capacidad de autocontrol ante situaciones que perturbe su tranquilidad laboral.
		16. Demuestra confianza en sí mismo cuando le encargan actividades nuevas.
	Ausencia de cambios de humor	17. Sus emociones frente a un acontecimiento impactante suelen ser cambiantes.

		18. Reacciona impulsivamente ante situaciones que no tenía planificadas.	
--	--	--	--

Variable 2: Resolución de conflictos.

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Negociación	Predisposición comunicativa	1. Demuestra disponibilidad para negociar en la solución de cualquier conflicto generado en la institución.	Escala: Ordinal Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	Capacidad comunicativa	2. En una situación de conflicto, usted informa a la partes involucradas para tratar de resolverlo.	
	Eficiencia en el logro del acuerdo	3. En una situación de conflicto, tiene la capacidad de comunicarse voluntariamente con las partes involucradas en el tema.	
	Capacidad orientadora de soluciones	4. Cuando usted soluciona un conflicto está en la capacidad de determinar puntos claros y precisos que beneficien a ambas partes.	
Mediación	Resolución de las partes en conflicto	5. En la resolución de un conflicto es un mediador equitativo (imparcial).	
		6. En la resolución de conflictos, como mediador, tiene la capacidad de hacer que los involucrados en el tema reconozcan su injerencia en el problema.	
	Predisposición para conciliar	7. En la resolución de conflictos, como mediador, puede hacer que los involucrados analicen el problema y puedan solucionarlos por sí mismos.	
		8. Sus compañeros laborales reconocen que han aprendido a resolver sus conflictos gracias a su rol de mediador.	

Conciliación	Técnicas y estrategias conciliadora	9. En un conflicto laboral usted posee la capacidad de intervenir y llegar a la conciliación entre los involucrados.	
	Eficaz en el logro del acuerdo	10. En un conflicto, posee habilidades que le ayuden en la conciliación del problema de la mejor forma posible.	
	Agente externo	11. En un conflicto tiene la capacidad de reconocer cuando este no tiene una solución y recurre a pedir ayuda a un tercero que no esté involucrado en el tema para llegar a una solución.	
Arbitraje	Voluntad para intervenir	12. Cuando hay un problema, el jefe de su dirección está predispuesto a intervenir sin que sea solicitado.	
		13. Cuando usted solicita al jefe de su dirección intervenga, este acepta sin inconvenientes.	
	Firmeza en la implantación de una sentencia.	14. Para solucionar los conflictos entre los trabajadores , el jefe siempre escucha a las partes involucradas de forma equitativa.	
		15. Cuando el jefe de su servicio toma una decisión esta es irrevocable.	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES BLANDAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Apertura de nuevas experiencias	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Predisposición a nuevas experiencias.	x		x		x		
2	Deseo de aprender nuevas capacidades.	x		x		x		
3	Deseo de cumplir sus metas con perseverancia.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Predisposición de ética en el trabajo cumpliendo sus objetivos.	x		x		x		
5	Perseverancia en cumplir sus metas sin perjuicio a otros.	x		x		x		
6	Evaluar la orientación por intereses ajenos.	x		x		x		
7	Complacencia en los intereses ajenos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Extroversión	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Expresa la Capacidades de extroversión	x		x		x		
9	Establece relaciones de confianza	x		x		x		
10	Ayudar a otras personas con comprensión	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Afabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Capacidad de cooperación en logros de otras personas.	x		x		x		
12	Capacidad de comprensión para lograr objetivos.	x		x		x		
13	Tolerancia respecto de la ambigüedad.	x		x		x		
14	Actuar en beneficio de otro sin recibir un prestigio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Estabilidad Emocional.							
15	Capacidad de autocontrol en situaciones perturbadoras.	x		x		x		
16	Confianza en sus capacidades al emprender algo nuevo.	x		x		x		

17	Estabilidad en sus emociones frente a momentos no planificados.	X		X		X	
18	Reacción impulsiva ante momentos no planificados.	X		X		X	

HAY SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

LIZANDRO CRISPÍN, ROMMEL

09554022

Apellidos y nombres del juez validador: DNI:

METODÓLOGO

Especialidad del validador:

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.

Lima, 19 de octubre del 2022

Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Negociación.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Disponibilidad para negociar soluciones.	x		x		x		
2	Predisposición de informa del conflictos a otras personas para solucionarlo	x		x		x		
3	Eficacia en comunicarse para resolver el conflicto voluntariamente.							
4	Asume de manera responsable la solución de conflictos con puntos claros.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Mediación.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Soluciona un problema de manera equitativa.	x		x		x		
6	Capacidad de convencer y que reconozcan su injerencia en el problema.							
7	Capacidad de disponer a otros para conciliar.							
8	Solucionar conflictos gracias a su intervención como mediador.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Conciliación.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Estrategias de solución de conflicto de la manera más imparcial en beneficio del equipo de trabajo.	x		x		x		
10	Capacidad de eficacia en el logro de acuerdos.	x		x		x		
11	Capacidad de reconocer cuando necesita apoyo en la solución del conflicto.							
	DIMENSIÓN 4: Arbitraje.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Voluntad para intervenir por parte del jefe de equipo.	x		x		x		
13	Solicitud para que el jefe de equipo intervenga.	x		x		x		
14	Capacidad del jefe de equipo de solucionar un conflicto de forma equitativa.	x		x		x		
15	Firmeza en la arbitraje de decisión por parte del jefe de equipo.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES BLANDAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Apertura de nuevas experiencias	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Predisposición a nuevas experiencias.	x		x		x		
2	Deseo de aprender nuevas capacidades.	x		x		x		
3	Deseo de cumplir sus metas con perseverancia.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Predisposición de ética en el trabajo cumpliendo sus objetivos.	x		x		x		
5	Perseverancia en cumplir sus metas sin perjuicio a otros.	x		x		x		
6	Evaluar la orientación por intereses ajenos.	x		x		x		
7	Complacencia en los intereses ajenos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Extroversión	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Expresa la Capacidades de extroversión	x		x		x		
9	Establece relaciones de confianza	x		x		x		
10	Ayudar a otras personas con comprensión	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Afabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Capacidad de cooperación en logros de otras personas.	x		x		x		
12	Capacidad de comprensión para lograr objetivos.	x		x		x		
13	Tolerancia respecto de la ambigüedad.	x		x		x		
14	Actuar en beneficio de otro sin recibir un prestigio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Estabilidad Emocional.							
15	Capacidad de autocontrol en situaciones perturbadoras.	x		x		x		
16	Confianza en sus capacidades al emprender algo nuevo.	x		x		x		

17	Estabilidad en sus emociones frente a momentos no planificados.	x		x		x	
18	Reacción impulsiva ante momentos no planificados.	x		x		x	

HAY SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

HUAYTA FRANCO, YOLANDA JOSEFINA

09333287

Apellidos y nombres del juez validador: DNI:

METODÓLOGA

Especialidad del validador:

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.

Lima, 19 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Negociación.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Disponibilidad para negociar soluciones.	x		x		x		
2	Predisposición de informa del conflictos a otras personas para solucionarlo	x		x		x		
3	Eficacia en comunicarse para resolver el conflicto voluntariamente.							
4	Asume de manera responsable la solución de conflictos con puntos claros.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Mediación.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Soluciona un problema de manera equitativa.	x		x		x		
6	Capacidad de convencer y que reconozcan su injerencia en el problema.							
7	Capacidad de disponer a otros para conciliar.							
8	Solucionar conflictos gracias a su intervención como mediador.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Conciliación.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Estrategias de solución de conflicto de la manera más imparcial en beneficio del equipo de trabajo.	x		x		x		
10	Capacidad de eficacia en el logro de acuerdos.	x		x		x		
11	Capacidad de reconocer cuando necesita apoyo en la solución del conflicto.							
	DIMENSIÓN 4: Arbitraje.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Voluntad para intervenir por parte del jefe de equipo.	x		x		x		
13	Solicitud para que el jefe de equipo intervenga.	x		x		x		
14	Capacidad del jefe de equipo de solucionar un conflicto de forma equitativa.	x		x		x		
15	Firmeza en la arbitraje de decisión por parte del jefe de equipo.	x		x		x		

HAY SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: **HUAYTA FRANCO, YOLANDA JOSEFINA** **09333287**
DNI:
METODÓLOGA

Especialidad del validador:

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.

Lima, 19 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES BLANDAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Apertura de nuevas experiencias	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Predisposición a nuevas experiencias.	x		x		x		
2	Deseo de aprender nuevas capacidades.	x		x		x		
3	Deseo de cumplir sus metas con perseverancia.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Predisposición de ética en el trabajo cumpliendo sus objetivos.	x		x		x		
5	Perseverancia en cumplir sus metas sin perjuicio a otros.	x		x		x		
6	Evaluar la orientación por intereses ajenos.	x		x		x		
7	Complacencia en los intereses ajenos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Extroversión	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Expresa la Capacidades de extroversión	x		x		x		
9	Establece relaciones de confianza	x		x		x		
10	Ayudar a otras personas con comprensión	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Afabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Capacidad de cooperación en logros de otras personas.	x		x		x		
12	Capacidad de comprensión para lograr objetivos.	x		x		x		
13	Tolerancia respecto de la ambigüedad.	x		x		x		
14	Actuar en beneficio de otro sin recibir un prestigio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Estabilidad Emocional.							
15	Capacidad de autocontrol en situaciones perturbadoras.	x		x		x		
16	Confianza en sus capacidades al emprender algo nuevo.	x		x		x		

17	Estabilidad en sus emociones frente a momentos no planificados.	x		x		x	
18	Reacción impulsiva ante momentos no planificados.	x		x		x	

HAY SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

FARFÁN PIMENTEL, JOHNNY FÉLIX

06269132

Apellidos y nombres del juez validador: DNI:

METODÓLOGO

Especialidad del validador:

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.

Lima, 19 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Negociación.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Disponibilidad para negociar soluciones.	x		x		x		
2	Predisposición de informa del conflictos a otras personas para solucionarlo	x		x		x		
3	Eficacia en comunicarse para resolver el conflicto voluntariamente.							
4	Asume de manera responsable la solución de conflictos con puntos claros.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Mediación.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Soluciona un problema de manera equitativa.	x		x		x		
6	Capacidad de convencer y que reconozcan su injerencia en el problema.							
7	Capacidad de disponer a otros para conciliar.							
8	Solucionar conflictos gracias a su intervención como mediador.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Conciliación.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Estrategias de solución de conflicto de la manera más imparcial en beneficio del equipo de trabajo.	x		x		x		
10	Capacidad de eficacia en el logro de acuerdos.	x		x		x		
11	Capacidad de reconocer cuando necesita apoyo en la solución del conflicto.							
	DIMENSIÓN 4: Arbitraje.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Voluntad para intervenir por parte del jefe de equipo.	x		x		x		
13	Solicitud para que el jefe de equipo intervenga.	x		x		x		
14	Capacidad del jefe de equipo de solucionar un conflicto de forma equitativa.	x		x		x		
15	Firmeza en la arbitraje de decisión por parte del jefe de equipo.	x		x		x		

HAY SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

FARFÁN PIMENTEL, JOHNNY FÉLIX

06269132

Apellidos y nombres del juez validador: DNI:

METODÓLOGO

Especialidad del validador:

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.

Lima, 19 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

Especialidad

ANEXO 04: INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

CUESTIONARIO DE HABILIDADES BLANDAS

El siguiente cuestionario tiene como objetivo identificar habilidades blandas y la resolución de conflictos. Este instrumento forma parte de una investigación que pretende demostrar la importancia de las habilidades blandas y resolución de conflictos entre los trabajadores de una institución de salud, donde se pueda incorporar a los resultados obtenidos, con un conglomerado de gestiones que fomenten y desarrollen las habilidades blandas, ayudando a mejorar el trabajo en conjunto dentro de la institución. Por lo antes indicado, puedes responder con plena tranquilidad.

Le agradeceremos leer atentamente y seleccionar la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima**.

Escala de Likert:

- 5. Siempre (S)
- 4. Casi Siempre (CS)
- 3. Algunas veces (AV)
- 2. Casi nunca (CN)
- 1. Nunca (N)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION 1: Apertura de nuevas experiencias.					
1	¿Posee la capacidad de ser una persona accesible cuando hay nuevas opiniones de otras áreas del hospital a su persona?					
2	¿Le importa aprender del conocimiento que otros compañeros le puedan ofrecer?					
3	¿Se mantiene firme en una decisión tomada trabajando de manera constante para conseguir una meta sin llegar a renunciar a pesar de los obstáculos que puedan acontecer?					
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad.					
4	¿Posee la responsabilidad necesaria una vez que se traza un objetivo hasta llegar a cumplirlo?					
5	¿Cuándo se le presentan obstáculos en sus metas se considera un trabajador perseverante sin perjudicar a sus compañeros?					
6	¿Cuándo se trata de lograr un objetivo es capaz de afectar o retrasar un trabajo de su compañero con el fin de conseguir lo deseado?					
7	¿ Se alegra por los logros y reconocimientos de su compañeros de trabajo ?					
	DIMENSIÓN 3: Extroversión.					
8	¿ Es amable y entusiasta con todos sus compañeros de trabajo ?					
9	¿ Dispone de su energía para beneficiar los intereses de sus compañeros de labores ?					
10	¿ Brinda sus conocimientos y habilidades con el fin de prestar ayuda a sus compañeros de trabajo?					
	DIMENSIÓN 4: Afabilidad					
11	¿Coopera en el logro de objetivos de sus compañeros de trabajo?					
12	¿ Es comprensible con las ideas que sus compañeros de trabajo puedan aportar a su oficina ?					
13	¿ Tolera las opiniones de sus compañeros de trabajo, aunque no coincida con ellas ?					
14	¿ Actúa desinteresadamente cuando logra algún beneficio para otra persona ?					
	DIMENSIÓN 5: Estabilidad emocional					
15	¿ Demuestra capacidad de autocontrol ante situaciones que perturbe su tranquilidad laboral ?					
16	¿ Demuestra confianza en sí mismo cuando le encargan					

	actividades nuevas ?					
17	¿ Sus emociones frente a un acontecimiento impactante suelen ser cambiantes ?					
18	¿ Reacciona impulsivamente ante situaciones que no tenía planificadas ?					

CUESTIONARIO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

El siguiente cuestionario tiene como objetivo identificar habilidades blandas y la resolución de conflictos. Este instrumento forma parte de una investigación que pretende demostrar la importancia de las habilidades blandas y resolución de conflictos entre los trabajadores de una institución de salud, donde se pueda incorporar a los resultados obtenidos, con un conglomerado de gestiones que fomenten y desarrollen las habilidades blandas, ayudando a mejorar el trabajo en conjunto dentro de la institución. Por lo antes indicado, puedes responder con plena tranquilidad.

Le agradeceremos leer atentamente y seleccionar la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima**.

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION 1: Negociación.					
1	¿ Demuestra disponibilidad para negociar en la solución de cualquier conflicto generado en la institución ?					
2	¿ En una situación de conflicto, usted informa a la partes involucradas para tratar de resolverlo ?					
3	¿ En una situación de conflicto, tiene la capacidad de comunicarse voluntariamente con las partes involucradas en el tema ?					
4	¿Cuándo usted soluciona un conflicto está en la capacidad de determinar puntos claros y precisos que beneficien a ambas partes?					
	DIMENSION 2: Mediación.					
5	¿En la resolución de un conflicto es un mediador equitativo (imparcial)?					
6	¿En la resolución de conflictos, como mediador, tiene la capacidad de hacer que los involucrados en el tema reconozcan su injerencia en el problema?					
7	¿En la resolución de conflictos, como mediador, puede hacer que los involucrados analicen el problema y puedan solucionarlos por sí mismos ?					
8	¿Sus compañeros laborales reconocen que han aprendido a resolver sus conflictos gracias a su rol de mediador ?					
	DIMENSION 3: Conciliación.					
9	¿En un conflicto laboral usted posee la capacidad de intervenir y llegar a la conciliación entre los involucrados ?					
10	¿En un conflicto, posee habilidades que le ayuden en la conciliación del problema de la mejor forma posible ?					
11	¿En un conflicto tiene la capacidad de reconocer cuando este no tiene una solución y recurre a pedir ayuda a un tercero que no esté involucrado en el tema para llegar a una solución ?					
	DIMENSION 3: Arbitraje.					
12	¿Cuándo hay un problema, el jefe de su dirección está predispuesto a intervenir sin que sea solicitado ?					
13	¿ Cuándo usted solicita al jefe de su dirección intervenga, este acepta sin inconvenientes ?					
14	¿Para solucionar los conflictos entre los trabajadores , el jefe siempre escucha a las partes involucradas de forma equitativa?					
15	¿Cuándo el jefe de su servicio toma una decisión esta es irrevocable?					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JOHNNY FELIX FARFAN PIMENTEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y la resolución de conflictos en los trabajadores en una institución de salud, Lima-2022.", cuyo autor es SALCEDO PICHEN JAMELITH JOSELIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 28 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JOHNNY FELIX FARFAN PIMENTEL DNI: 06269132 ORCID: 0000-0001-6109-4416	Firmado electrónicamente por: JFARFANP el 29-12- 2022 21:42:09

Código documento Trilce: TRI - 0503222