



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA**

**Habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de
una institución de educación superior pública del Callao, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Docencia Universitaria**

AUTOR:

Silvestre Anzualdo, Franz Giancarlo (orcid.org/0000-0001-9851-4699)

ASESORES:

Dr. Chunga Diaz, Tito Orlando (orcid.org/0000-0003-2933-6715)

Dr. Carcausto Calla, Wilfredo Humberto (orcid.org/0000-0002-3218-871X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y Aprendizaje

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA — PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía constante, iluminando el camino de desarrollo en esta investigación. A mis padres, quienes no solo me acompañaron, sino que también brindaron su apoyo inquebrantable en cada etapa de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis asesores Tito y Wilfredo, quienes generosamente compartieron sus conocimientos, guiándome en la elaboración de este trabajo y contribuyendo a mi desarrollo como profesional apasionado. También quiero dedicar un especial agradecimiento a mis padres, cuya motivación constante ha sido un faro inspirador para mi crecimiento personal y profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023", cuyo autor es SILVESTRE ANZUALDO FRANZ GIANCARLO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO DNI: 16746065 ORCID: 0000-0003-2933-6715	Firmado electrónicamente por: TCHUNGA el 06-01- 2024 09:43:12

Código documento Trilce: TRI - 0718039

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES



ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SILVESTRE ANZUALDO FRANZ GIANCARLO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
FRANZ GIANCARLO SILVESTRE ANZUALDO DNI: 72575644 ORCID: 0000-0001-9851-4699	Firmado electrónicamente por: FSILVESTREA el 03- 01-2024 10:04:02

Código documento Trilce: TRI - 0718038



ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variable y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXO.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Validez de expertos en variables: Habilidades blandas y comunicación asertiva	23
Tabla 2. Prueba de confiabilidad de las variables	23
Tabla 3. Distribución de las frecuencias: Habilidades blandas y dimensiones	26
Tabla 4. Distribución de las frecuencias: Comunicación asertiva y dimensiones	27
Tabla 5. Correlación entre habilidades blandas y comunicación asertiva	28
Tabla 6. Correlación entre ética y comunicación asertiva	29
Tabla 7. Correlación entre liderazgo y comunicación asertiva	30
Tabla 8. Correlación entre trabajo en equipo y comunicación asertiva	31
Tabla 9. Correlación entre comunicación eficaz y comunicación asertiva	32
Tabla 10. Correlación entre resolución de problemas y comunicación asertiva	33

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Diseño de investigación	18

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo, determinar la relación entre las habilidades blandas y la comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao. Se utilizó la metodología cuantitativa, con nivel correlacional, y diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Para tal efecto, se consideró una población de 134 estudiantes de educación superior, y se seleccionó una muestra aleatoria simple de 100 participantes. A cada uno de ellos se les aplicaron dos cuestionarios diseñados para recopilar datos validados por expertos y caracterizados por una alta confiabilidad. En relación a los resultados obtenidos, el análisis mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman reveló una significancia de 0.000, siendo inferior a 0.05, lo que condujo al rechazo de la hipótesis nula. Además, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.642, interpretándose como una correlación positiva considerable entre las habilidades blandas y la comunicación asertiva. En consecuencia, se concluyó que un eficiente desarrollo de habilidades blandas por parte de los estudiantes contribuye significativamente a una comunicación asertiva de calidad, mientras que la carencia de dichas habilidades se traduce en una comunicación asertiva deficiente.

Palabras clave: trabajo en equipo, habilidades interpersonales, comunicación eficaz, competencias sociales

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between speaking skills and assertive communication in students of a public higher education institution in Callao. A quantitative methodology was used, with a correlational level, and a non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational design. For this purpose, a population of 134 higher education students was considered, and a simple random sample of 100 participants was selected. Each of them was administered two questionnaires designed to collect data validated by experts and characterized by high reliability. Regarding the results obtained, the analysis using Spearman's Rho correlation coefficient revealed a significance of 0.000, being less than 0.05, which led to the rejection of the null hypothesis. Furthermore, the correlation coefficient obtained was 0.642, interpreted as a considerable positive correlation between soft skills and assertive communication. Consequently, it was concluded that an efficient development of soft skills by students contributes significantly to quality assertive communication, while the lack of such skills translates into poor assertive communication.

Keywords: teamwork, interpersonal skills, effective communication, soft skills

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en medio de esta nueva era de globalización, la educación superior emerge como un pilar fundamental para abordar y transformar situaciones en beneficio de la sociedad, moldeando a los individuos con capacidades intelectuales, morales, éticas y habilidades de convivencia, al tiempo que imparte conocimientos en diversas áreas que sirven como cimiento para el nuevo desarrollo de la sociedad fortaleciendo el conocimiento en mejora de una convivencia armoniosa y mejor desempeño de cada uno de las personas en el mundo laboral social con el desempeño de cada competencia adquirida (Rodríguez et al., 2021).

En el alcance internacional, según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2021) se están produciendo cambios rápidos a nivel global y la interdependencia está en aumento, el mundo globalizado nos trae nuevos retos y formas de intercambiar el conocimiento realizándose los intercambios virtuales de forma sincrónica, y en vivo a través de las pantallas, siendo el conocimiento el factor más crucial para el desarrollo. El Paso de la pandemia y aislamiento social las comunicaciones se realizaron de forma remota, el uso de la tecnología avanzó a pasos agigantados las empresas se adaptaron a realizar trabajo remoto, los empleados se innovaron y se adaptaron al cambio, donde los trabajadores adquirieron nuevas habilidades que están enfocadas en la planificación, trabajo en equipo y la eficacia de la empresa, generando un buen desempeño del trabajador e incremento de la productividad.

En el ámbito educativo, se enfocó principalmente en los conocimientos y habilidades de los estudiantes, denominadas “habilidades duras”, esenciales para su aplicación futura en la vida; sin embargo, ante un mundo en constante cambio y las complejas demandas sociales y laborales, que incluyen habilidades sociales, comunicativas y otras, es crucial atender estos aspectos junto con el conocimiento para preparar de manera adecuada a la generación en crecimiento para los nuevos desafíos, denominados "habilidades blandas" (Petlák, 2023).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021) señaló la presencia de una discrepancia en las habilidades consideradas prioritarias para la formación de las nuevas generaciones, enfatizando específicamente la

importancia de la comunicación asertiva.

En este siglo XXI con muchos cambios tecnológicos las personas tienen como un soporte de vida las redes sociales y el mundo virtual que se encuentra entrelazado en lo económicos y sociales, desarrollado en los mercados laborales, se impulsa la competitividad como habilidad principal, generando nuevos retos para los trabajadores del uso de los equipos tecnológicos, para actuar con valores y siguiendo las normas de cada organización quienes a su vez desarrollan las habilidades blandas para actuar en el mundo laboral y familiar, adaptándose a los nuevos procesos de forma proactiva, resolviendo todo tipo de problemas con aprobación del grupo de forma asertiva y realizando una comunicación efectiva con todos los integrantes de la empresa.

Martínez y Martínez (2020) sostiene que a raíz de los extensos períodos de confinamiento, especialmente en el ámbito educativo, los estudiantes experimentaron inhibición, desmotivación y, en muchos casos, insatisfacción con respecto a sus actividades y lo que reciben. Además, en la investigación realizada en la zona de Cartagena, Colombia, el autor señaló la existencia de diversos elementos que inciden en la complicación para poner en práctica habilidades blandas en los individuos. Asimismo, resaltó que, en el contexto peruano, la efectividad de la educación aún muestra deficiencias significativas en su calidad en muchas áreas, con mayor relevancia en las instituciones públicas, y existe carencia de voluntad por parte de los gobernantes para realizar las mejoras en las habilidades blandas de la comunidad educativa. Las acciones promovidas no resultan adecuadas; si bien la teoría existe, la aplicación en las aulas no da los resultados adecuados en su aplicación, lo cual es muy deficientes para los estudiantes, por ejemplo, en el aspecto de la comunicación asertiva y la empatía son áreas que requieren mayor atención. En el contexto educativo, la problemática de las habilidades blandas se agravó, especialmente para aquellos jóvenes que no tienen las facilidades de interactuar en su entorno, esto genera que ellos se enfocan en el uso de aparatos electrónicos y computadoras. Esta circunstancia ha afectado adversamente en su bienestar mental y emocional, haciéndolos más propensos a la comunicación deficiente y comportamientos más retraídos. También perdieron la confianza en sus seres queridos debido al aumento del uso de la comunicación

virtual y las redes sociales han emergido como el canal de comunicación principal con sus conocidos.

Según la UNESCO (2015), instruir a los estudiantes para la vida en el siglo XXI es un enorme reto, ellos se encuentran compenetrados con los aparatos tecnológicos, al migrar a las nuevas tecnologías evolucionan los mercados internacionales que se encuentran conectados a través de todo el planeta, transformando los medios ambientales, políticas y económico, el conocimientos que se deben aprender para sobrevivir de forma airosa. Los educadores deben desarrollar habilidades blandas con pensamiento de orden superior y comunicación asertiva, son habilidades necesarias para la actual sociedad ayude a los educadores a lidiar con la sociedad de este siglo, guiando a los estudiantes al uso adecuado de la tecnología digital y móvil lo cual se debe investigar de forma natural contribuyendo al aprendizaje independiente a la investigación de forma reflexiva.

A nivel nacional, Según Chaca y Contreras (2022), en un estudio realizado en una unidad de posgrado con una muestra de 45 individuos, se encontró que el 69,70% de ellos exhibía un nivel considerado como regular en habilidades blandas. Este hallazgo resultó en la ocurrencia de ciertos eventos desfavorables desde una perspectiva administrativa en el contexto del trabajo remoto del departamento. Los resultados realizados en la investigación subrayan la relevancia crucial y eficaz desarrollo de forma efectiva de las habilidades blandas de un colaborador.

Según Vásquez (2022), modificar el trasfondo desde un entorno presencial a uno virtual conllevó la necesidad de reformar un escenario convencional hacia un ámbito nuevo e inevitablemente digital y virtual. La tecnología y el campo virtual están realizando las transformaciones en el nuevo contexto, esta transformación implicó la introducción de prácticas colaborativas y participativas en los entornos educativos en línea, los cuales, en su inicio, se centraban primordialmente en el intercambio fundamental de información. Las aplicaciones virtuales se consideraban en su mayoría como simples depósitos de datos. Sin embargo, este enfoque se mantuvo durante un extenso período, ya que la auténtica interacción educativa requería la incorporación de un elemento fundamental conocido como retroalimentación.

Según Aguinaga y Sánchez (2020), se observó que una considerable proporción de las instituciones en educación superior favorecen el enfoque educativo a la naturaleza cognitiva y tradicional. A través de revisiones de investigación en el contexto peruano, se constata la problemática vinculada a la escasa promoción de las habilidades blandas en las facultades de educación superior y profesional. Las consecuencias de esta situación son notables cuando los estudiantes se incorporan al ámbito laboral tras su graduación. Cabe destacar que son limitadas las instituciones de educación superior que promueven de forma sistemática el aprendizaje en habilidades blandas.

Para, Álvarez y Delgado (2023), se destacó, la comunicación asertiva desempeña el rol esencial en la consecución de las metas institucionales y en el logro de un equilibrio en los procesos administrativos, académicos y de gestión. Sin embargo, 85,10% de personas señaló que en el entorno del trabajo existe una carencia en la comunicación asertiva, lo que ha dado lugar a diversos problemas en comunicación entre los miembros del centro de trabajo.

En la entidad educativa, nivel superior ubicada en Callao, que fue el foco de este estudio, también se identificaron en los estudiantes actitudes y conductas desfavorables en los estudiantes. Asimismo, se notó que utilizaban una comunicación que incluía palabras inapropiadas, gestos poco apropiados y un tono de voz inadecuado al interactuar con sus compañeros; sus interacciones se caracterizaban por ser ofensivas y perjudiciales. Otro problema evidente se relacionaba con la falta de énfasis que los educadores asignaban al fomento de habilidades blandas para la estimulación de una comunicación de forma asertiva entre estudiantes. También se notó un descuido en lo que concierne a la dimensión socioemocional de los alumnos, quienes experimentaban un ambiente cargado de tensión en el entorno educativo.

En cuanto a la relevancia social que tuvo esta investigación, fue de gran importancia, ya que se enfocó en la preparación de los futuros ciudadanos y profesionales que interactuaron en nuestra sociedad. Las habilidades blandas, que incluían la empatía, la comunicación de forma efectiva, en el centro de labores y trabajo en equipo para la resolución de conflictos, fueron esenciales para establecer relaciones interpersonales saludables y para construir comunidades más

cooperativas y comprensivas. La comunicación asertiva, por su parte, fue crucial para el diálogo constructivo y la toma de decisiones en todas las áreas de la vida.

En cuanto a relevancia profesional que tuvo esta investigación, fue de gran importancia, ya que, en el entorno laboral de ese momento, las habilidades blandas y la comunicación asertiva eran altamente valoradas por los empleadores. Los profesionales que poseían estas habilidades tenían una ventaja significativa en la búsqueda de empleo, la gestión de equipos y la progresión en sus carreras. Además, en un entorno laboral donde la colaboración y la resolución de problemas eran fundamentales, estos atributos se convertían en activos valiosos.

De esta forma se planteó el problema general de la investigación: ¿Qué relación existe entre las habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023?; siguiendo con los problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre la ética y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023?; b) ¿Qué relación existe entre el liderazgo y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023?; c) ¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023?; d) ¿Qué relación existe entre la comunicación eficaz y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023?; e) ¿Qué relación existe entre la resolución de problemas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023?.

La justificación teórica se estableció a través de una sólida fundamentación en teorías previas y la recopilación de datos pertinentes, con el fin de enriquecer nuestro entendimiento de las variables que están siendo analizadas. Este enfoque buscaba no solo ampliar nuestro conocimiento, sino también proporcionar una base sólida para nuestra investigación. Se hizo referencia al marco teórico que sustentaba la variable, destacando su importancia, ya que las teorías y modelos presentados revelaban el conocimiento de un estilo activo y conceptos fundamentales. Este enfoque nos capacitó para contextualizar con mayor precisión la afinidad en las variables, logrando abarcar los mecanismos subyacentes.

En nuestra justificación metodológica, centramos nuestro estudio en la utilización de instrumentos validados y confiables para recopilar indicadores que revelaron la conexión entre las variables examinadas. La elección de implementar cuestionarios con preguntas precisas y de fácil comprensión, con el objetivo de alcanzar con éxito nuestros objetivos de investigación, contribuyó así al entendimiento profundo de nuestra población en investigaciones futuras vinculadas con el problema que formulamos. Este enfoque metodológico buscó proporcionar resultados sólidos al validar y asegurar la fiabilidad de los instrumentos utilizados. Al fundamentar estos procesos en teorías y estadísticas, buscamos dotar de validez y confiabilidad a la adaptación de los instrumentos, generando herramientas útiles para investigaciones futuras. Este rigor no solo benefició nuestro trabajo, sino que también estableció un estándar para otros investigadores, contribuyendo al conocimiento continuo en el campo.

Para la justificación práctica, la recolección de datos estadísticos fue un elemento esencial en este proceso, ya que permitió un análisis sistemático de los resultados, ofreciendo una visión más precisa sobre la presencia y la efectividad de estas competencias en el ámbito universitario. Estos datos no solo son valiosos para la investigación, sino que también tuvieron implicaciones prácticas significativas. Al proporcionar una base sólida de conocimiento, contribuyeron al desarrollo de enfoques educativos más eficaces y adecuados a las exigencias de los estudiantes, garantizando que estuvieran debidamente preparados para enfrentar los desafíos de su futuro profesional y liderazgo en un mundo en constante cambio. Este aspecto fue crucial, ya que las técnicas y estrategias utilizadas en este estudio se convirtieron en un referente para las instituciones objeto de estudio.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre las habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023. En los objetivos específicos fueron: a) Establecer la relación entre la ética y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023; b) Establecer la relación entre el liderazgo y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023; c) Establecer la relación entre el

trabajo en equipo y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023; d) Establecer la relación entre la comunicación eficaz y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023; e) Establecer la relación entre la resolución de problemas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023.

Se planteó la siguiente hipótesis general de la investigación: Existe relación entre las habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023. En tanto que, como hipótesis específicas fueron: a) Existe relación entre la ética y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023; b) Existe relación entre el liderazgo y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023; c) Existe relación entre el trabajo en equipo y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023; d) Existe relación entre la comunicación eficaz y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023; e) Existe relación entre la resolución de problemas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Este estudio aportó a la investigación en habilidades blandas y comunicación asertiva, ampliando el conocimiento con investigaciones tanto a nivel nacional como internacional, para los estudios internacionales tenemos: Jurado (2023), en su investigación, determinó la relación entre habilidades blandas con la comunicación asertiva en los maestros de la I.E. Cantón Daule-Ecuador, mediante el método cuantitativo lo cual se utilizó el diseño no experimental, naturaleza básica, realizando una investigación que abarcó a 45 maestros del centro educativo. Utilizando los cuestionarios, para evaluar las habilidades blandas y el siguiente para medir la comunicación asertiva. Encontrando una conexión positiva fuerte y significativamente como se demuestra en la estadística realizada, reflejando Sig. (bilateral) equivalente a (0,000) y un coeficiente de (Rho = ,894). Además, se observó que el 80,00% presentaba el nivel bajo en las habilidades blandas, en la comunicación asertiva 66,67% se situaba en un nivel bajo.

Según, Juárez (2022), determinó la relación entre inteligencia emocional con las habilidades blandas dentro de los materiales obligatorios del programa de Secretariado. Para el enfoque fue cuantitativa, caracterizado por un diseño correlacional descriptivo. La población estuvo compuesta por 123 directivos y maestros, y se emplearon una combinación de cuestionarios y la técnica de grupo focal, respaldada por una ficha de observación. Los resultados encontrados tienen una conexión directa de la inteligencia emocional y las habilidades blandas. Asimismo, se llegó a la conclusión que las orientaciones actuales no se realizan en mejorar el sistema de educación, no se aprecia el avance de inteligencia emocional para mejorar y fortalecer las habilidades blandas.

Para Espinoza y Gallegos (2020), buscaron comprender la relevancia en las habilidades blandas del contexto laboral, para ello se aplicó un método descriptivo-correlacional, adoptando el enfoque cuantitativo, no experimental, utilizando el instrumento de la encuesta como cuestionario principal. Se obtuvo el valor del estadístico de Chi-cuadrado de Pearson para cada combinación fue ,000, siendo menor al nivel de significancia de $p < 0,05$. Rechazando la hipótesis nula (H_0), lo que significa que existe una relación entre las respuestas dadas a P1, P2 y P4, significativamente.

Según Rodríguez (2020), en su artículo, quien determinó la relación de habilidades blandas con el desempeño en los profesores universitarios. Se aplicó una metodología cuantitativa, básica, no experimental y correlacional. El estudio involucró a 65 profesores que completaron un cuestionario validado. Los resultados revelaron una correlación significativa con un valor de ($Rho = 0,601$) y una Sig. bilateral de (0,000). Los análisis estadísticos mostraron la correlación positiva de magnitud considerable para las variables analizadas. En resumen, los profesores que cuentan con habilidades blandas desarrolladas son los que tienden a destacarse en su rendimiento laboral.

Antecedentes Nacionales tenemos a Cuayla (2023), quien determinó la relación entre comunicación asertiva con el trabajo en equipo en estudiantes de una I.E pública en Moquegua, mediante el método cuantitativo lo cual se utilizó el diseño no experimental, naturaleza básica, realizando una investigación que abarcó a 132 estudiantes del centro educativo. Los resultados revelaron una correlación significativa con un valor de ($Rho = 0,535$) y una Sig. bilateral de (0,000). Se concluyó que un proceso de comunicación asertiva eficiente por parte de los estudiantes contribuye a la manifestación de un excelente trabajo en equipo, mientras que la presencia de procesos deficientes de comunicación asertiva indica un rendimiento deficiente en el trabajo en equipo.

Caballero (2022), quien determinó la relación entre habilidades blandas con comunicación interna realizado en la financiera de la ciudad de Trujillo. La estrategia metodológica utilizada en este estudio fue cuantitativa, de naturaleza descriptiva correlacional y no experimental, que implica el uso del formulario de preguntas tomadas de forma anónimo y autoadministrada. para seleccionar la muestra de naturaleza no probabilística se abarca 30 encuestados, administradas al personal de la financiera, se empleó la técnica de la encuesta para la obtener los datos. Los resultados indicaron de manera altamente significativa ($p < 0.01$) la existencia de una relación, con una Sig. bilateral de ($p = 0,000$) y un coeficiente de ($Rho = 0,884$). En resumen, las habilidades blandas constituyen una valiosa herramienta en el entorno de las instituciones financieras, ya que contribuyen a fortalecer la relación entre los colaboradores, fomentando un ambiente más

amigable, comprometido y productivo. Esto, a su vez, facilita la obtención de resultados positivos y promueve una comunicación interna efectiva.

Huamán (2022), en su investigación determinó la relación existente de habilidades blandas con la comunicación asertiva en los estudiantes de nivel secundaria de una I.E. en Abancay, adoptó una metodología sustentada en lo cuantitativo, básica, no experimental y correlacional. Para este estudio la población estuvo compuesta por 132 escolares, de los cuales se seleccionó una muestra de 98 participantes a quienes se les administró una encuesta. Según los resultados, el 68% demostró tener buenas aptitudes personales, el 62% mostró buenas aptitudes sociales, y un 62% exhibió habilidades blandas adecuadas. En cuanto a la comunicación asertiva, se encontró que el 73% tenía buena comunicación verbal, el 57% buena comunicación no verbal y el 62% buena comunicación paraverbal. La conclusión a la que se llegó es que existe una conexión entre las habilidades blandas con la comunicación asertiva, para lo cual se obtuvo un coeficiente de correlación moderada de ($Rho = ,647$). Además, una Sig. bilateral equivalente a (0,000), lo que es menor que 0,05, confirmando la significancia de la relación.

Según Flores (2022), determinó en su estudio que existe una conexión entre inteligencia emocional y comunicación asertiva, estudio realizado en la facultad de Psicología, universidad privada de Lima. Con ese propósito, concibió una metodología cuantitativa de carácter correlacional, empleando un diseño tipo no experimental. Los resultados encontrados fue una Sig. bilateral equivalente a (0,000) y un coeficiente de ($Rho = ,719$). Los resultados sugieren que conforme se incrementan los estándares de inteligencia emocional, también mejoran los estándares en la comunicación asertiva.

Ramos (2022), plateó como en su investigación establecer la conexión entre estrategias didácticas y comunicación asertiva en la comunidad educativa, utilizó el método descriptivo correlacional, se aplicó un cuestionario a 44 estudiantes, utilizando la técnica de encuesta como método para recoger los datos en el campo de estudio, obteniendo cómo resultado donde la comunicación asertiva influye significativamente en las estrategias didácticas, se obtuvo una Sig. bilateral de ($p = 0,000$) y un coeficiente de ($Rho = 0,657$) demostrando una correlación positiva.

Según Escudero (2021), en su investigación determinó que existe una conexión entre las habilidades sociales con la comunicación asertiva, estudio realizado en el Centro Universitario de Idiomas, UNFV. La metodología que concibió fue cuantitativa, no experimental, de naturaleza básica y estudio correlativo. Con una muestra compuesta por 84 estudiantes de la facultad de inglés UNFV, como resultado se evidenció que existe una conexión entre habilidades sociales y comunicación asertiva, en esta muestra realizada. Los resultados de coeficiente en Rho de Spearman dieron 0,292, y el valor de ($p = 0,007$), el cual es inferior a 0,05.

Según León (2019), se focalizó en el tema de habilidades sociales con la comunicación asertiva realizado en estudiantes de la carrera de secretariado ejecutivo. Llevándose a cabo el estudio de naturaleza cuantitativa, tipo correlacional, no experimental. Utilizando una muestra no aleatoria compuesta por 50 estudiantes de la carrera de administración los cuales resolvieron dos cuestionarios, cada uno compuesto por 15 ítems, para recoger los datos de habilidades sociales y comunicación asertiva, respectivamente. Estos resultados fueron analizados, se obtuvieron una Sig. bilateral de ($p = 0,000$) y correlación significativa con un valor de $Rho = 0,859$.

Según Vásquez (2019), quien determinó la relación entre comunicación asertiva con el trabajo en equipo en estudiantes de una I.E pública en Chiclayo, mediante el método cuantitativo lo cual se utilizó el diseño no experimental, naturaleza básica, la técnica utilizada para recopilar datos fue la encuesta. La investigación involucró a 48 estudiantes del centro educativo. Los resultados revelaron una Sig. bilateral de ($p = 0,007$) y un coeficiente de ($Rho = 0,753$). En resumen, la fortaleza del trabajo en equipo de los estudiantes se ve potenciada cuando se establece una comunicación asertiva de calidad.

En relación con las bases teóricas asociadas con la variable habilidades blandas, según Fischman (2022) proporcionó una definición de habilidades blandas que abarca capacidades como la comunicación, la escucha, la regulación emocional, el trabajo entre pares, la empatía y cómo gestionar los conflictos, entre otras. Estas habilidades se fundamentan en la inteligencia emocional, que implica el proceso de conectar con nuestras propias emociones antes de establecer

conexiones con las emociones de los demás. Por lo tanto, adquiere importancia el dominio de nuestra mente y nuestras emociones en las aptitudes sociales y personales. En este contexto, se profundiza en las habilidades blandas clave para el mundo actual, que incluyen la autoconciencia, la autorregulación, la conciencia de los demás y la gestión de relaciones.

Según Guerra-Báez (2009), las habilidades blandas se caracterizan según la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un conjunto esencial de habilidades socioemocionales necesarias para interactuar con los demás. Estas habilidades capacitan a las personas para enfrentar las demandas cotidianas y desafiantes, posibilitando la toma de decisiones, la resolución de problemas, el pensamiento crítico y la comunicación efectiva.

Según Ummatqul (2020), las habilidades blandas se caracterizan principalmente por su naturaleza cognitiva, y su desarrollo está fuertemente influenciado por el cociente de inteligencia de una persona. Esta es una de las razones principales por las cuales numerosas instituciones educativas están incorporando programas de desarrollo de habilidades blandas en sus planes de estudio. Esto se debe a que estas capacidades no pueden ser replicadas o sustituidas por la tecnología, ya que son inherentemente humanas. La omisión de la integración de estas habilidades en la formación de los graduados podría tener un impacto negativo en el progreso de las empresas y podría llevar al estancamiento económico del país.

Según Zárate (2016), nos dice que habilidades blandas se definen por ser la competencia personal adquirida y trabajada como un conjunto de relaciones interpersonales con habilidades sociales de ser y la comunicación en diálogo con los demás. Las habilidades blandas están conformadas por un conjunto de cualidades personales asociadas a las aptitudes sociales y personales, para realizar el trabajo en equipo que permite tener éxito a las personas en el mercado laboral, con buen servicio al cliente y liderazgo.

Las habilidades blandas es un desafío auténticos a una visión de inteligencia conocido como coeficiente intelectual que permiten desarrollarse con valores contribuyendo al desarrollo integral de la persona, desarrollándose en el mundo

laboral, realizando el mejor desempeño trabajando bajo presión, ser flexible, adaptarse a diferentes escenarios, compartiendo con sus pares, aceptando las críticas y aprender de ellas, demostrando confianza y ser confiable, expresarse de forma efectiva para el entendimiento con las personas que se interactúa, para resolver los problemas presentados en el entorno, demostrando confianza, con un pensamiento crítico y analítico, administrando bien el tiempo, empleando la imaginación para interactuar en el entorno y voluntad para aprender, saber conciliar con las personas que se comparte en la vida laboral, usando el criterio para tomar las mejores decisiones en las diferentes dificultades que se presentan (Buxarrais, 2013).

La teoría de Maslow (2008), las habilidades blandas se derivan de la fusión de diversas competencias, como habilidades sociales, de personalidad, de comunicación y de empatía, entre otras. Estas constituyen un conjunto de habilidades que habilitan a un individuo para interactuar y comunicarse de manera efectiva con los demás. En otras palabras, son atributos o capacidades que posibilitan que las personas trabajen o se desarrollen de manera efectiva. Según Gardner (2015), se establece que todas las personas tienen habilidades blandas que se manifiestan en diferentes grados y varían en función de su estado emocional. Además, se plantea que una habilidad blanda se caracteriza como una conducta o actitud que no es de percepción inmediata, siendo más subjetiva y estando relacionada con la inteligencia intrapersonal del individuo.

En cuanto a las dimensiones de las habilidades blandas de acuerdo con: Ética: se refiere a la acción acorde con valores éticos en los ámbitos profesional, laboral y personal (Alles, 2009). En el caso del Liderazgo: según Alles (2009), implica la capacidad de guiar a los individuos hacia un propósito específico, comunicando valores mediante sus acciones y destacándose en situaciones donde se desarrollan las actividades del grupo. Además, implica motivar y generar confianza. Respecto al trabajo en equipo, según Alles (2009) lo define como habilidad de colaborar de manera activa en busca de un objetivo conjunto, aun cuando ese objetivo no esté vinculado a las preferencias personales. La comunicación eficaz, según Alles (2009), abarca la capacidad de concentrarse, formular preguntas de forma objetiva y clara, destacar aspectos positivos y

demostrar competencia al escuchar al interlocutor y comprender su perspectiva. Para finalizar, la resolución de problemas, según Alles (2009), involucra la destreza de hallar soluciones considerando las necesidades actuales, los problemas presentes y los objetivos establecidos, así como idear soluciones para posibles desafíos futuros.

Para comprender mejor las teorías de las variables, comunicación asertiva según Honorato et al. (2021), la asertividad puede definirse como la habilidad para comunicar pensamientos y sentimientos de manera efectiva, así como para tomar decisiones acerca de cómo expresarse y reaccionar ante las personas. Esta capacidad también implica el fortalecimiento de los derechos y responsabilidades personales. En otras palabras, ser asertivo implica la capacidad de expresarse de manera apropiada sin recurrir a comportamientos pasivos, complacientes o manipuladores. Esto refleja una actitud basada en el autoconocimiento y el autocontrol, permitiendo a uno responder a las situaciones interpersonales sin necesidad de entrar en confrontaciones innecesarias.

Casadiago et al. (2015), la comunicación asertiva, en calidad de destreza social para la interacción, consiste en una manera consciente de comunicarse en la que se expresan ideas, deseos, opiniones, emociones y derechos de manera coherente, transparente, directa, equilibrada, sincera y respetuosa. Su propósito no es causar daño ni perjuicio a otros, y se ejerce desde una posición de autoconfianza.

También definimos como comunicación asertiva a la capacidad para manifestar de manera efectiva tus pensamientos, emociones y puntos de vista, permitiéndote tomar decisiones sobre cómo responder y defender tus propios derechos en situaciones apropiadas. Este enfoque busca fortalecer la autoestima y fomentar la confianza en uno mismo para expresar conformidad o discrepancia cuando se considera necesario, incluso solicitar a otros que modifiquen comportamientos que puedan resultar ofensivos (Elionzo, 1999).

De acuerdo con Anguiano (2018), se entiende que la comunicación se vuelve asertiva al transmitir mensajes a un grupo de individuos sin causar perjuicios a otros. Este enfoque implica una acción externa realizada dentro de un ambiente de

confianza, evitando la utilización de la culpa o la expresión de enojo para comunicar el mensaje de manera apropiada.

La teoría de Beauchamp (1985), aborda la significancia de la tarea de la comprensión humana. Según esta teoría, la comprensión se presenta como un concepto de doble intención: es necesario adquirir conocimiento para comprender, y la comprensión solo se logra cuando se posee conocimiento con el propósito de respaldar y promover el crecimiento. En este contexto, se enfatiza que los orientadores deben ser comprensivos, abordando esta dualidad que se vincula con el servicio y el auténtico rol de maestro. Además, el autor sostiene que la asertividad se describe como un conjunto de principios y derechos que configuran un estilo de vida personal centrado en alcanzar el éxito en la comunicación humana. El núcleo de la asertividad reside en la capacidad para expresar y recibir mensajes de manera honesta, oportuna, respetuosa y directa.

Según esta teoría Shelton y Burton (2004), la asertividad se percibe como una habilidad que puede ser adquirida y mantenida. A medida que se desarrolla esta habilidad, se produce un incremento en el autoconocimiento y en la capacidad de expresarse con claridad. La teoría también sostiene que las personas tienen la capacidad de optar por ser asertivas, agresivas o condescendientes en distintas situaciones. La asertividad se manifiesta cuando se toman decisiones basadas en la información accesible y en las necesidades personales. Por otro lado, la agresividad se presenta cuando las decisiones se toman con la intención de influir en los demás sin tener en cuenta su repercusión. La pasividad, por su parte, se caracteriza por tomar decisiones basadas en la evitación de conflictos. Rees y Graham (1991) sostienen que la asertividad implica fundamentalmente el auto respeto y el respeto hacia los demás, fundamentándose en la convicción básica de que las opiniones, creencias, pensamientos y sentimientos propios tienen el mismo valor que los de cualquier otra persona.

En cuanto a las dimensiones de la comunicación asertiva de acuerdo con: Davis (1983) el estilo de comunicación empleado en contextos organizativos nos habilita para transmitir los mensajes de manera rápida y precisa a los destinatarios. Esta forma de comunicación también ha sido ampliamente adoptada en instituciones y en la vida diaria en los años recientes. Además, según las

conclusiones de Gil et al. (2022), se establece que cada persona forma su estilo de comunicación único al combinar elementos de los estilos pasivo, agresivo y asertivo, y este desarrollo impacta en el rendimiento laboral, especialmente en contextos donde el flujo de información debe ser puntual y eficaz para lograr los objetivos tanto personales como institucionales. En la dimensión niveles de comunicación, CosmosCentrismo (2020) puede categorizarse de diversas maneras, dependiendo de los medios o canales de comunicación empleados, el número de individuos participantes en el proceso, su utilidad o propósito, e incluso el nivel de proximidad. La comunicación es esencial y, simultáneamente, es uno de los elementos clave en la mayoría de los desafíos sociales que experimentamos. En la dimensión característica de una persona asertiva, según Gispert (2005) la comunicación asertiva se destaca por su impacto positivo en las personas, ya que puede generar sentimientos de satisfacción, promover una mentalidad más abierta y fomentar la flexibilidad y el pensamiento crítico, cualidades comúnmente asociadas con individuos que practican la asertividad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

En la investigación tipo básica buscaron ampliar los fundamentos teóricos sin manipular la unidad de análisis, considerando al autor se determinó a realizar una investigación básica (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En cuanto al tipo de enfoque en esta investigación, se consideró la perspectiva cuantitativa que, según Ñaupas, et al. (2018), derivó del paradigma positivista desarrollado por Augusto Comte, caracterizándose por el empleo de métodos y procedimientos lógicos, como el uso de herramientas matemáticas y estadísticas, con el propósito de medir y comprender un fenómeno de naturaleza social. Además, fue hipotético-deductivo que posibilitó la generación de predicciones o conclusiones a partir de teorías, las cuales pudieron ser sometidas a pruebas o debate, contribuyendo así a la sistematización del conocimiento científico (Tamayo, 2004).

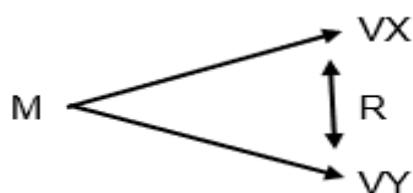
En esta investigación fue de nivel correlacional con el propósito primordial de evaluar la presunta interacción entre dos variables aparentemente interconectadas. Después de medir estas variables, se procedió a analizar su correlación, la cual estaba formulada en la hipótesis que se puso a prueba (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

Para Kerlinger (2018) describe al diseño de investigación no experimental como aquel que no controla directamente las variables en estudio y se presenta de manera natural, sin intervención o manipulación deliberada. Por lo tanto, se optó por un diseño no experimental en esta investigación. Además, la investigación siguió un diseño de estudio transversal, tal como lo describieron Hernández et al. (2014); en esta categoría de diseño, la obtención de datos se realizó en un solo momento y de una manera única. Según Santiesteban (2019), se realizó el siguiente esquema:

Figura 1

Diseño de investigación



Donde:

M= Es la representación de la muestra

VX= Habilidades blandas

VY= Comunicación asertiva

R= Coeficiente de correlación entre las variables

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Habilidades blandas

Definición conceptual: Fischman (2022) ofreció una definición de habilidades blandas que abarca capacidades como la comunicación, la escucha, la regulación emocional, el trabajo en equipo, la empatía y la gestión de conflictos, entre otras. Estas habilidades se fundamentan en la inteligencia emocional, que implica el proceso de conectar con nuestras propias emociones antes de establecer conexiones con las emociones de los demás. Por lo tanto, adquiere importancia el dominio de nuestra mente y nuestras emociones en las aptitudes sociales y personales. En este contexto, se profundizó en las habilidades blandas clave para el mundo actual, que incluyen la autoconciencia, la autorregulación, la conciencia de los demás y la gestión de relaciones.

Definición operacional: La información recopilada fue analizada utilizando los indicadores derivados de las dimensiones respectivas. Este proceso incluyó la consideración de las evaluaciones asociadas a los elementos, y cada uno de estos elementos se encuentra detalladamente explicado en la operacionalización correspondiente.

Dimensiones: se divide en 5: la ética, el liderazgo, el trabajo en equipo, la comunicación eficaz y la resolución de problemas.

Escala de medición: ordinal

Variable 2: Comunicación asertiva

Definición conceptual: Según Peiró (2020) esta forma de comunicación se enfoca en transmitir al usuario todas nuestras ideas o el mensaje que deseamos comunicar, pero con un alto grado de cuidado y atención al proceso. De manera similar, Mendiburu et al. (2022) sugieren que se trata de un tipo de comunicación en la que el individuo experimenta emociones positivas y tiene la capacidad de expresar de manera espontánea sus pensamientos e ideas.

Definición operacional: Los datos obtenidos de las unidades de análisis se organizaron siguiendo las dimensiones de la variable relevante. Para procesarlos, se emplearon índices y se recurrió al software estadístico SPSS 26. Los datos fueron sometidos a un análisis tanto descriptivo como inferencial, con el propósito de interpretarlos de manera integral.

Escala de medición: Para el estudio de investigación se realizaron ambas variables de forma ordinal para la evaluación de las actitudes con los siguientes valores en la encuesta (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, y siempre).

Dimensiones: se divide en 3: estilos de comunicación, características de la persona asertiva y niveles de la comunicación.

Escala de medición: ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población:

Huaire et al. (2018), definen población a un grupo de unidades para el análisis, con semejantes características que se encuentran disponibles para dar información. En relación al estudio proyectado, se disponía de una población compuesta por 134 estudiantes pertenecientes a la carrera de educación primaria, quienes estaban matriculados en el segundo y tercer ciclo, en una institución de educación superior pública del Callao.

Criterios de Inclusión: En esta investigación, se consideró la participación de los estudiantes matriculados y con asistencia regular en una institución pública del Callao. A este grupo se le aplicó el cuestionario correspondiente.

Criterios de exclusión: Estudiantes en distintos niveles, así como aquellos que no asisten y que no estaban actualmente matriculados en la institución.

3.3.2 Muestra:

Según Huairé et al. (2018), definen como muestra a una parte que se obtiene de la población, que nos facilita proporcionar información crucial de la variable y las dimensiones que están en estudio. En este caso, se empleó una fórmula específica para calcular la muestra en poblaciones finitas, considerando un margen del 5%, un nivel de confianza del 95% y una población de 134. Los cálculos resultaron en una muestra de 100 estudiantes, los cuales serán aplicados en una institución de educación superior pública del Callao (Anexo 6).

3.3.3 Muestreo:

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se refieren a métodos que posibilitan la elección de una muestra según criterios de naturaleza probabilística o, en su ausencia, no probabilística. En el contexto mencionado, se optó por un enfoque de muestreo probabilístico, específicamente mediante la aplicación de un muestreo aleatorio simple, donde cada elemento de la muestra tiene una probabilidad uniforme de ser elegido.

3.3.4 Unidad de análisis:

Para la investigación se indagó sobre habilidades blandas y la interacción con la comunicación asertiva realizada con los estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao para valorar y analizar las variables en cuanto al desarrollo emocional de los estudiantes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas:

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la encuesta es el método utilizado para obtener información de un grupo específico de personas que están en posición

de responder todas las preguntas. Por lo cual en esta investigación la técnica aplicada fue una encuesta.

3.4.2 Instrumento:

Para Santiesteban (2019), los cuestionarios se emplean como una herramienta en la encuesta que contiene preguntas cerradas con opciones de respuesta múltiple. En este estudio, se valoró el cuestionario como una herramienta fundamental para la recopilación de datos.

Ficha Técnica para Variable 1: Habilidades blandas

Nombre del instrumento:	Escala de habilidades blandas (ESHB-EML)
Autora:	Elva Rosa Monzón López
Año:	2020
Edad de aplicación:	17 años a más
Significación:	Evaluación psicológica diseñada para analizar las habilidades blandas.
Extensión:	Incluye 50 elementos en la consigna.
Administración:	Individual
Ámbito de aplicación:	Organizacional - educativa e investigación
Duración:	15 minutos
Escala de medición:	Ordinal tipo Likert 1. Nunca 2. Pocas veces 3. Algunas veces 4. Muchas veces 5. Siempre
Dimensiones:	Ética, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación eficaz y resolución de problemas.
Niveles y Rangos:	Se presentan tres niveles Baremos: Bajo (50 – 116) Medio (117 – 183) Alto (184 – 250)

Ficha Técnica para Variable 2: Comunicación asertiva

Nombre del instrumento:	Escala de comunicación asertiva
Autor:	Víctor Raúl Lazo Acosta (2019)
Año:	Adaptado en 2023
Adaptación:	Alexandra Carolina Contreras de Nieves (2023)
Significación:	Validación por expertos
Extensión:	Incluye 27 elementos en la consigna.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Escala de medición:	Ordinal tipo Likert 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre
Dimensiones:	Estilo de comunicación, características de una persona asertiva, niveles de la comunicación.
Niveles y Rangos:	Se presentan tres niveles Baremos: Bajo (45 - 27) Medio (63 - 46) Alto (81 - 64)

3.4.3 Validez y confiabilidad

Validez

Para Valderrama (2018) nos dice que validación es considerado como el proceso que asegura la recopilación de información que nos habilitará para medir las variables de manera apropiada. La validez fue llevada a cabo por expertos en metodología revisando la consistencia del instrumento. Para ello se considera la claridad, coherencia y relevancia del criterio del especialista, en este caso, profesionales con el grado de magíster y doctor.

Tabla 1

Validaciones de expertos en las variables: Habilidades blandas y comunicación asertiva

Grado	Experto	Dominio	Calificación
Dra.	Ludeña Huamán, Marishenca Vanesa	Metodólogo	Aplicable
Dr.	Silvestre Bohórquez Melquiades Carmelino	Metodólogo	Aplicable
Mg.	Infante Luís, Oscar	Metodólogo	Aplicable
Mg.	Guillen Rivas, Miguel Ángel	Temático	Aplicable

Nota. Informe de los validadores del estudio.

Confiabilidad

Para Sánchez (2018), la confiabilidad implica la evaluación científica del grado de certeza que posee el instrumento para su aplicación. Para este estudio se aplicó el Alfa de Cronbach como indicador de confiabilidad, donde se obtuvo una confiabilidad aceptable, tomando en cuenta 20 participantes como parte de una prueba piloto.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de las variables

Variabes	Número de ítems	Alfa de Cronbach
Habilidades blandas	50	0,952
Comunicación asertiva	27	0,911

Nota. Proceso estadístico SPSS.

3.5. Procedimientos

En este aspecto, se implementaron una serie de pasos y protocolos para adquirir todos los datos necesarios. Estos procedimientos involucraron solicitar autorización a la institución objeto de investigación y a los participantes individuales, a través de la utilización de cartas de consentimiento informado. En estas cartas, tenían la explicación detallada con la finalidad de que los participantes entiendan y

estén informados del propósito que se realiza en esta investigación y estuvo conducida por el investigador. Posteriormente, se procedió con la administración del formulario de la encuesta, los encuestados tuvieron un tiempo de treinta minutos para contestar, luego de recoger las cartas se describió minuciosamente el manejo de los datos recopilados, incluyendo su almacenamiento en el programa de Microsoft Excel. Luego, se realizaron tabulaciones y análisis de los datos empleando el programa, software SPSS 26.0 como herramienta de apoyo en este proceso.

3.6. Método de análisis de datos

Con el propósito de llevar a cabo el análisis de datos, este estudio abordó dos enfoques principales. En el primer enfoque se realizó un análisis descriptivo utilizando tablas y gráficos para representar las frecuencias y porcentajes estadísticos. Esto se hizo con el propósito de organizar, resumir y describir la información relacionada con las variables analizando cada dimensión en estudio.

Adicionalmente, se llevó a cabo el análisis inferencial de datos utilizando el Coeficiente de Rho de Spearman. Dicho análisis se realizó mediante una aplicación de pruebas de hipótesis previamente formuladas, utilizando métodos matemáticos y software especializado, como el programa SPSS, con el objetivo de generar tablas que sirvieron de base para las interpretaciones adecuadas de los resultados.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación tomamos en cuenta las directrices emanadas por la normativa APA para la incorporación adecuada de referencias y citas, con el propósito de prevenir la apropiación indebida y respetar los derechos de la propiedad intelectual de los autores. Además, la estructura del trabajo se ajustó de acuerdo con el protocolo RVI N°062-2021-VI-UCV de la Universidad César Vallejo. Durante la recolección de los datos, respetando el anonimato de todos los participantes, y no se ejerció ninguna forma de presión sobre ellos. En el análisis estadístico, tanto descriptivo como inferencial, se utilizó la herramienta IBM SPSS Statistics 26 para garantizar un procesamiento preciso de la información recopilada. Este enfoque contribuyó a obtener resultados confiables y significativos para el estudio. Finalmente, se aplicó una revisión exhaustiva mediante Turnitin para verificar la originalidad del informe. Este proceso también tuvo como objetivo

identificar cualquier indicio de plagio que pudiera comprometer la integridad académica del trabajo.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 3

Distribución de las frecuencias: Habilidades blandas y dimensiones

Nivel	Habilidades blandas		Ética		Liderazgo		Dimensiones				Resolución de problemas	
							Trabajo en equipo		Comunicación eficaz			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Medio	13	13,0	73	73,0	14	14,0	11	11,0	13	13,0	23	23,0
Alto	87	87,0	27	27,0	86	86,0	89	89,0	87	87,0	77	77,0
Total	100	100,0	100	100,0	100	100,0	100	100,0	100	100,0	100	100,0

Nota. Frecuencias en niveles de porcentaje recogidas de SPSS 26.

A través del análisis Tabla 3, evidenció que 87% (87) de encuestados exhibió el nivel alto en habilidades blandas, mientras que el 13% (13) presentó un nivel medio. Al desglosar la dimensión ética, se observó que el 73% (73) mantenía el nivel medio, y el 27% (27) alcanzó el nivel alto. Para la segunda dimensión de liderazgo, se obtuvo un 86% (86) en nivel alto, frente al 14% (14) en nivel medio. El trabajo de equipo como tercera dimensión, reflejó un 89% (89) con un nivel alto y un 11% (11) en nivel medio. En la cuarta dimensión comunicación eficaz, se obtuvo 87% (87) en nivel alto y 13% (13) en nivel medio. En la última dimensión resolución de problemas, el 77% (77) en nivel alto, y un 23% (23) en nivel medio. En conclusión, se confirmó la presencia de deficiencias en relación con las habilidades blandas.

Tabla 4*Distribución de las frecuencias: Comunicación asertiva y dimensiones*

Nivel	Dimensiones							
	Comunicación asertiva		Estilos de comunicación		de Características de la persona asertiva		Niveles de la comunicación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Medio	15	15,0	17	17,0	11	11,0	32	32,0
Alto	85	85,0	83	83,0	89	89,0	68	68,0
Total	100	100,0	100	100,0	100	100,0	100	100,0

Nota. Frecuencias en niveles de porcentaje recogidas de SPSS 26.

A través del análisis tabla 4, se obtuvieron los resultados del total de encuestados, el 85% (85) exhibió el nivel alto en comunicación asertiva, y 15% (15) en nivel medio. En cuanto a la primera dimensión, estilos de comunicación, se constató que el 83% (83) de los encuestados mantuvo el nivel alto y 17% (17) en nivel medio; en la segunda dimensión características de la persona asertiva, se observó que un 89% (89) presentó el nivel alto y 11% (11) el nivel medio. Finalmente, la última dimensión niveles de comunicación se destacó un 68% (68) en nivel alto y 32% (32) nivel medio. Estos resultados confirman la presencia de deficiencias en relación con la comunicación asertiva.

4.2. Análisis inferencial

Después de implementar herramientas de medición, se procedió a realizar el análisis de normalidad en ambas variables con el fin de determinar el tipo de correlación, utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov. En la tabla del anexo 8 se presentó una muestra (n=100) en la que las habilidades blandas están asociadas con un valor de significancia (Sig. bilateral) de 0,056, que es mayor a 0,05. Esto señaló que los datos tenían una distribución normal, llevándonos a rechazar la hipótesis alterna (H1). Por otro lado, en el caso de la comunicación asertiva, se observó un valor de significancia de 0,04, que es menor a 0,05, indicando una distribución no paramétrica. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se

rechaza la hipótesis nula (H_0). Esta contradicción de resultados nos llevó a tomar en cuenta una prueba no paramétrica como el Rho de Spearman, por tener variables cualitativas.

4.2.1 Análisis de correlación de la hipótesis general

H_0 : No existe relación entre habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023.

H_i : Existe relación entre habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023.

Criterio de decisión:

Si $p \geq 0,05$, Acepta $\Rightarrow H_0$

Si $p < 0,05$, Acepta $\Rightarrow H_i$

Tabla 5

Correlación entre habilidades blandas y comunicación asertiva

Rho de Spearman		Estadísticos	Valores
Habilidades blandas	Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	,642**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

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

Al examinar la tabla 5, se evidenció una Sig. (bilateral) que resultó igual a 0,000, el cual se encontró por debajo del umbral crítico establecido de 0,05, lo que permitió inferir que existe una interacción entre las habilidades blandas y comunicación asertiva. Estos resultados conducen al rechazo de la H_0 y se procedió a aceptar la H_i . Asimismo, se constató que el Rho de Spearman fue de 0,642, y de acuerdo con la interpretación establecida por Hernández et al. (2014), se evidenció una correlación positiva considerable.

4.2.2 Análisis de correlación de la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre ética y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023.

H₁: Existe relación entre ética y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023.

Tabla 6

Correlación entre ética y comunicación asertiva

Rho de Spearman		Estadísticos	Valores
Ética	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	,317**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	100

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

Al examinar la tabla 6, se identificó una Sig. (bilateral) igual a 0,001, que está por debajo del umbral de 0,05. Este resultado evidenció una relación entre la ética y la comunicación asertiva. En resumen, estos hallazgos llevan al rechazo de la H₀ en favor de la aceptación de la H₁. Además, se confirmó el hallazgo de un Rho = 0,317, indicando, según la escala de Hernández et al. (2014), evidenció una correlación positiva de magnitud media.

4.2.3 Análisis de correlación de la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre liderazgo y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023.

H₂: Existe relación entre liderazgo y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023.

Tabla 7

Correlación entre liderazgo y comunicación asertiva

Rho de Spearman		Estadísticos	Valores
Liderazgo	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	,510**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

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

Al examinar la tabla 7, se evidenció una Sig. (bilateral) que resultó igual a 0,000, el cual se sitúa por debajo del umbral crítico establecido en 0,05. Este hallazgo evidenció una relación entre liderazgo y comunicación asertiva. Estos resultados conducen al rechazo de la H₀ y respaldan la H₂. En resumen, se constató que el Rho de Spearman fue de 0,510, lo cual, de acuerdo con la postura de Hernández et al. (2014), se evidenció una correlación positiva de magnitud considerable.

4.2.4 Análisis de correlación de la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre trabajo en equipo y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023.

H₃: Existe relación entre trabajo en equipo y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023.

Tabla 8

Correlación entre trabajo en equipo y comunicación asertiva

Rho de Spearman		Estadísticos	Valores
Trabajo en equipo	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	,550**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

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

Al examinar la tabla 8, se evidenció una Sig. (bilateral) que resultó igual a 0,000, el cual se encontró por debajo del umbral crítico establecido en 0,05. Este resultado establece una conexión entre trabajo en equipo y comunicación asertiva en los estudiantes encuestados. Asimismo, este descubrimiento contradice la H₀ en favor de la H₃. En resumen, se identificó un Rho = 0,550, indicando, según la interpretación de Hernández et al. (2014), se evidenció una correlación positiva considerable.

4.2.5 Análisis de correlación de la hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre comunicación eficaz y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023.

H₄: Existe relación entre comunicación eficaz y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023.

Tabla 9

Correlación entre comunicación eficaz y comunicación asertiva

Rho de Spearman		Estadísticos	Valores
Comunicación eficaz	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	,657**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

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

Al examinar la tabla 9, se evidenció una Sig. (bilateral) que resultó igual a 0,000, el cual se encuentra por debajo del nivel crítico establecido de 0,05. Este descubrimiento señaló una conexión entre la comunicación eficaz y la comunicación asertiva en los estudiantes encuestados. Además, este resultado va en contra de la H₀ y respalda la H₄. En resumen, se identificó un Rho = 0,657, lo cual, según la interpretación de Hernández et al. (2014), se evidenció una correlación positiva de magnitud considerable.

4.2.6 Análisis de correlación de la hipótesis específica 5

H₀: No existe relación entre resolución de problemas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023.

H₅: Existe relación entre resolución de problemas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023.

Tabla 10

Correlación entre resolución de problemas y comunicación asertiva

Rho de Spearman		Estadísticos	Valores
Resolución de problemas	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	,601**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

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

Al examinar la tabla 10, se evidenció una Sig. (bilateral) que resultó igual a 0,000, el cual se situó por debajo del nivel crítico establecido en 0,05. Este resultado evidenció la interacción entre resolución de problemas y comunicación asertiva. Además, este hallazgo contradice la H₀ y respalda la H₅. En resumen, se establece un Rho = 0,601, lo cual, según la clasificación de Hernández et al. (2014), indicó la existencia de una relación positiva de magnitud considerable.

V. DISCUSIÓN

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre las habilidades blandas y la comunicación asertiva en estudiantes pertenecientes a una institución de educación superior. Con el fin de cumplir con este propósito, se administraron cuestionarios para recopilar datos, los cuales fueron posteriormente procesados para obtener los resultados que se detallan a continuación, de acuerdo con las hipótesis planteadas en el estudio.

En cuanto al análisis descriptivo de la variable habilidades blandas, se evidenció que el 100% (100) de la población de estudiantes, 87% (87) exhibió el nivel alto, mientras que el 13% (13) presentó un nivel medio. Al desglosar la dimensión ética, se observó que el 73% (73) mantenía el nivel medio, y el 27% (27) alcanzó el nivel alto. Para la segunda dimensión de liderazgo, se obtuvo un 86% (86) en nivel alto, frente al 14% (14) en nivel medio. El trabajo de equipo como tercera dimensión, reflejó un 89% (89) con un nivel alto y un 11% (11) en nivel medio. En la cuarta dimensión comunicación eficaz, se obtuvo 87% (87) en nivel alto y 13% (13) en nivel medio. En la última dimensión resolución de problemas, el 77% (77) en nivel alto, y un 23% (23) en nivel medio. En cuanto a los resultados sobre habilidades blandas en el estudio de Huamán (2022), que evidenció que el 62% (61) de los estudiantes tenían habilidades blandas buenas, mientras que un 38% (37) tenían habilidades blandas regulares. Por otro lado, en la investigación de Jurado (2022), al abordar las habilidades blandas, se destacó que el 80% (36) de los participantes demostraron un nivel bajo, mientras que el 11,11% (5) exhibieron un nivel medio y el 8,89% (4) mostraron un nivel alto.

En cuanto a la segunda variable examinada, la comunicación asertiva, se observó que el 85% (85) exhibió el nivel alto en comunicación asertiva, y 15% (15) en nivel medio. En cuanto a la primera dimensión, estilos de comunicación, se constató que el 83% (83) de los encuestados mantuvo el nivel alto y 17% (17) en nivel medio; en la segunda dimensión características de la persona asertiva, se observó que un 89% (89) presentó el nivel alto y 11% (11) el nivel medio. Finalmente, la última dimensión niveles de comunicación se destacó un 68% (68) en nivel alto y 32% (32) nivel medio. Al comparar estos hallazgos con la investigación de Jurado (2022) sobre la comunicación asertiva, se evidenció que el

66,67% (29) de los participantes presentaba un nivel bajo, el 24,44% (13) mostraba un nivel medio y el 8,89% (3) demostraba un nivel alto. En la investigación de Huamán (2022), se destacó que el 68% (67) de los estudiantes poseían una comunicación asertiva buena, mientras que el 32% (31) tenía una comunicación asertiva regular. Adicionalmente, en la investigación de León (2019), se señaló que el 52% (26) de los participantes exhibieron un nivel alto en relación con la variable de comunicación asertiva, el 34% (17) tuvo un nivel medio y el 14% (7) un nivel bajo. Estos hallazgos ofrecen una visión integral de la comunicación asertiva en diferentes contextos, respaldando la noción de que la mayoría de los sujetos tienden a exhibir un nivel alto en esta habilidad, aunque hay variaciones en los porcentajes según la investigación específica.

Por otro lado, se presentaron los resultados en el ámbito inferencial, en el cual se aceptó la hipótesis general, en la medida que se tuvo una significancia bilateral de ,000 y una relación positiva ($Rho = 0,642$), indicando una correlación positiva considerable entre las dos variables. Este descubrimiento sugiere que conforme las habilidades blandas se incrementan, se observa un aumento simultáneo en la comunicación asertiva. Estos resultados son consistentes con la investigación de Jurado (2023), que empleó un enfoque metodológico similar, propuso la conexión entre habilidades blandas y comunicación asertiva, y sus resultados mostraron una significancia bilateral de (0,001) y un valor de 0,894 para Rho Spearman, obtenido a partir de una muestra de docentes ecuatorianos. Estos hallazgos respaldan la existencia de una correlación positiva entre las variables, confirmando así la validación de la (H_i). En términos de implicaciones inferenciales, se resalta la relevancia de preservar en estado óptimo las habilidades sociales. La conexión positiva entre habilidades blandas y comunicación asertiva sugiere que el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades blandas pueden contribuir a una comunicación más efectiva y asertiva. Estos resultados pueden tener implicaciones significativas en entornos educativos, laborales y sociales, subrayando la relevancia de fomentar y mejorar las habilidades sociales para mejorar la calidad de la comunicación interpersonal.

En consonancia con las investigaciones de Escudero (2021), en su investigación determinó que existe una conexión entre las habilidades sociales con

la comunicación asertiva en estudiantes, estudio realizado en el Centro Universitario de Idiomas, UNFV, los resultados mostraron una Sig. (bilateral) equivalente a (0,007), el cual es menor que 0,05, junto con un coeficiente (Rho = 0,292).

Según Flores (2022), determinó en su estudio que existe una conexión entre inteligencia emocional y comunicación asertiva, estudio realizado en la facultad de Psicología. Su análisis reveló una Sig. (bilateral) equivalente a (0,000) y un coeficiente (Rho = 0,719). Los resultados sugieren que conforme se incrementan los estándares de inteligencia emocional, también mejoran los estándares en la comunicación asertiva. Los resultados obtenidos respaldan y amplían nuestra comprensión de la conexión entre las dos variables en el ámbito académico. En congruencia con sus hallazgos, nuestra investigación también evidenció una correlación positiva considerable entre las habilidades blandas y la comunicación asertiva. Es particularmente notable que ambos estudios respaldaran la idea de que a medida que aumentan los niveles de habilidades blandas, se experimenta una mejora concomitante en los niveles de comunicación asertiva. Estos resultados, en conjunto, fortalecen la base teórica de nuestra tesis al aportar evidencia adicional sobre la conexión entre inteligencia emocional, habilidades blandas y comunicación asertiva en el contexto académico.

En consonancia con nuestra indagación sobre las habilidades sociales con la comunicación asertiva, León (2019) ofreció una perspectiva valiosa al examinar este tema específicamente en estudiantes de secretariado ejecutivo. Su análisis reveló una Sig. (bilateral) equivalente a (0,000) y un coeficiente (Rho = 0,859). Esta fuerte asociación entre las variables respalda de manera consistente nuestro hallazgo. Ambos estudios convergen en la idea de que existió una correlación positiva muy fuerte entre esas variables, enfatizando la importancia de desarrollar competencias sociales para mejorar la comunicación asertiva. Estos resultados refuerzan la validez y la coherencia de nuestra investigación al corroborar la conexión entre habilidades sociales y comunicación asertiva en un contexto específico de estudiantes de secretariado ejecutivo.

En sintonía con la teoría de Maslow (2008), que postuló que las habilidades blandas derivan de la combinación de diversas competencias, tales como

habilidades sociales, de personalidad, de comunicación y de empatía, estas competencias conformaron un conjunto que capacitó a los individuos para interactuar y comunicarse de manera efectiva en su entorno. En concordancia con la perspectiva de Gardner (2015), que estableció que todas las personas poseen habilidades blandas manifestadas en diferentes grados y variables según su estado emocional, se planteó que estas habilidades se caracterizan como conductas o actitudes no perceptibles de inmediato, siendo más subjetivas y vinculadas con la inteligencia intrapersonal. Estos fundamentos teóricos respaldaron la comprensión de las habilidades blandas como un grupo dinámico y multifacético de competencias que influyeron significativamente en la interacción y desarrollo efectivo de las personas en diversos entornos. Asimismo, en consonancia con la teoría de Shelton y Burton (2004), se destacó que la asertividad se percibe como una habilidad adquirible y mantenible a lo largo del tiempo, con un aumento observado tanto en el autoconocimiento como en la capacidad de expresarse con claridad a medida que se desarrolla esta habilidad. Esta teoría también planteó que las personas tienen la capacidad de elegir entre comportamientos asertivos, agresivos o condescendientes según las circunstancias, definiendo la asertividad, la agresividad y la pasividad. Adicionalmente, la perspectiva de Rees y Graham (1991) reforzó la idea de que la asertividad implica esencialmente el autorespeto y el respeto hacia los demás, basándose en la convicción fundamental de que las opiniones, creencias, pensamientos y sentimientos propios tienen el mismo valor que los de cualquier otra persona. Estos principios teóricos proporcionaron un marco conceptual sólido para entender la asertividad como una competencia relacionada con el respeto propio y hacia los demás, y como una capacidad dinámica que pudo ser cultivada y perfeccionada.

En concordancia con la hipótesis específica 1, se halló la interacción entre la dimensión ética con la comunicación asertiva, al hallarse una significancia de (0,001) y un coeficiente ($Rho = ,317$), resultado que permite validar la hipótesis alternativa. Se observó semejanza con la investigación realizada por Morales (2019), en una población de trabajadores en una empresa, quien reportó en su trabajo una Sig. (bilateral) equivalente a (0,000) y una correlación positiva muy fuerte de ($Rho = 0,862$). Estos resultados indicaron que existía una conexión sustancial entre la ética y la capacidad de comunicarse de manera asertiva en el

contexto educativo, ofreciendo una perspectiva valiosa sobre la importancia de promover tanto la integridad ética como las habilidades de comunicación en los estudiantes universitarios.

En consonancia con la hipótesis específica 2, se halló la interacción entre la dimensión de liderazgo y la comunicación asertiva, al hallarse una significancia de (0,000) y un coeficiente ($Rho = 0,510$). Este hallazgo resultó similar al trabajo de Jurado (2023), en una población de docentes en una institución educativa, quien reportó en su trabajo una Sig. (bilateral) equivalente a (0,000) y una correlación positiva muy fuerte de ($Rho = ,878$) entre liderazgo y la comunicación asertiva. Estos resultados subrayan la relevancia de haber cultivado habilidades de liderazgo en estudiantes universitarios como un medio para mejorar su capacidad de comunicación efectiva, destacando la importancia de haber integrado estas habilidades en el crecimiento académico y personal de los alumnos.

En consonancia con la hipótesis específica 3, se llegó a la conclusión de que existió una relación entre la dimensión el trabajo en equipo con la comunicación asertiva, al hallarse una significancia de (0,000) y un coeficiente ($Rho = 0,550$). Se identificó consistencia y correspondencia en la investigación realizada por Jurado (2023), en una población de profesores en una institución educativa, quien encontró en su estudio entre trabajo en equipo y comunicación asertiva, una Sig. (bilateral) equivalente a (0,000) y un coeficiente ($Rho = 0,826$), permitiendo de esta forma validar la hipótesis planteada. Este hallazgo resultó similar al trabajo de Cuayla (2023), quien trabajó con una muestra probabilística de 132 estudiantes a quienes aplicó dos instrumentos. Los resultados corroboraron mediante una significancia de ($p = 0,001$) y un coeficiente ($Rho = 0,535$), el vínculo entre trabajo en equipo y comunicación asertiva, estableciéndose una correlación positiva considerable. Además, este hallazgo resultó similar al trabajo de Vásquez (2019), en una población de 48 estudiantes a quienes aplicó dos instrumentos. Los resultados corroboraron mediante una significancia de ($p = 0,007$) y un coeficiente ($Rho = 0,753$), el vínculo entre trabajo en equipo y comunicación asertiva, estableciéndose una correlación positiva muy fuerte. Según la perspectiva de Paravic y Lagos (2021), la habilidad para trabajar en equipo se presenta como una competencia que está más estrechamente vinculada con la diversidad de procesos llevados a cabo

en una institución. Esto destaca la noción de que, dentro del marco de una institución educativa, la colaboración en equipo actuó como un sistema operativo que mejoró la calidad y eficacia de los procesos formativos dirigidos por los docentes.

En consonancia con la hipótesis específica 4, se encontró la interacción entre la comunicación eficaz y comunicación asertiva, al hallarse una Sig. (bilateral) equivalente a (0,000) y un coeficiente ($Rho = 0,657$). Este hallazgo resultó similar al trabajo de Chaca y Contreras (2019), en una población de trabajadores en la Escuela de Posgrado Huancayo, quien encontró en su estudio entre comunicación efectiva y desempeño laboral una Sig. (bilateral) equivalente a (0,000) y un coeficiente ($Rho = 0,786$). Estos resultados subrayan una relación fuerte entre ellas, proporcionando una perspectiva cuantitativa valiosa que respalda la relevancia de una comunicación eficaz en el entorno laboral. La combinación de ambas competencias fue fundamental para una interacción más efectiva y para fomentar un entorno académico y profesional enriquecedor.

En concordancia con la hipótesis específica 5, se pudo concluir que hubo una correlación significativa entre resolución de problemas y comunicación asertiva, al hallarse una Sig. (Bilateral) equivalente a (0,000) y un coeficiente ($Rho = 0,601$). Este estudio discrepa de Chaca y Contreras (2019), en una población de trabajadores en la Escuela de Posgrado Huancayo, donde se constató una asociación estadística significativa entre resolución de problemas y el desempeño laboral, evidenciada por una Sig. bilateral equivalente a (0,032) y una correlación positiva media de ($Rho = 0,320$). Estos resultados indican que la habilidad para abordar y resolver problemas de manera eficiente estuvo vinculada de manera considerable con la capacidad de comunicarse de manera asertiva. La integración de estas competencias en el contexto educativo no sólo enriqueció la comprensión de la interrelación entre la resolución de problemas y la comunicación, sino que también destacó la importancia de fomentar ambas habilidades en los estudiantes universitarios. Esta conexión evidenciada subraya la necesidad de haber incorporado estrategias educativas que promovieron tanto la resolución de problemas como la comunicación asertiva para un desarrollo académico y personal más integral.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó la relación entre las habilidades blandas y comunicación asertiva en los estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, evidenciada por una Sig. (bilateral) equivalente a (0,000) y un coeficiente (Rho = 0,642), confirmándose una relación positiva considerable y de la hipótesis general. En consecuencia, se concluye que un desarrollo eficiente de las habilidades blandas por parte de los estudiantes se vincula positivamente con una comunicación asertiva destacada, mientras que la carencia de estas habilidades evidencia una comunicación asertiva deficiente. Este hallazgo subraya la importancia de fomentar el desarrollo de habilidades blandas como parte integral del proceso educativo para mejorar la comunicación efectiva.

Segundo: Se estableció la relación entre la ética y comunicación asertiva, respaldada por una Sig. (bilateral) equivalente a (0,001) y un coeficiente (Rho = 0,317), comprobándose a una correlación positiva moderada entre ellas y la confirmación de la hipótesis específica 1. Por ende, se deduce que, ante un mayor desarrollo de las habilidades éticas, se evidencia una correlación positiva con una comunicación asertiva más efectiva en el entorno educativo. Este resultado sugiere que la formación ética puede aportar de manera sustancial al fortalecimiento de las habilidades de comunicación asertiva.

Tercero: Se estableció la relación entre liderazgo y comunicación asertiva, respaldada por una Sig. (bilateral) equivalente a (0,000) y un coeficiente (Rho = ,510), encontrándose una correlación positiva considerable entre ellas, permitiendo la confirmación de la hipótesis específica 2. Por ende, se deduce que, ante un mayor desarrollo de las habilidades de liderazgo, se evidencia una correlación positiva con una comunicación asertiva más efectiva en el entorno académico. Este hallazgo resalta la relevancia de fomentar el liderazgo como una vía para fortalecer la capacidad de comunicación asertiva en el ámbito académico y profesional.

Cuarto: Se estableció la relación entre trabajo en equipo y comunicación asertiva, evidenciada por una Sig. (bilateral) equivalente a (0,000) y un coeficiente

(Rho = ,550, correspondiendo a una correlación positiva considerable, permitiendo la confirmación de la hipótesis específica 3. Por lo tanto, se deduce que, con un fortalecimiento notable de las habilidades de trabajo en equipo, se evidencia una correlación positiva con una comunicación asertiva más efectiva en el ámbito académico. Estos resultados indican que el fomento del trabajo colaborativo puede constituir una táctica eficaz para el mejoramiento de la comunicación asertiva.

Quinto: Se estableció la relación entre comunicación eficaz y comunicación asertiva, confirmada por una Sig. (bilateral) equivalente a (0,000) y un coeficiente (Rho = 0,657), comprobándose una correlación positiva considerable, permitiendo la confirmación de la hipótesis específica 4. Por lo tanto, se deduce que, con un mayor énfasis en el desarrollo de la comunicación eficaz, se evidencia una correlación positiva con una comunicación asertiva más efectiva en el ámbito académico. Estos hallazgos sugieren que el progreso de la comunicación eficaz puede desempeñar un papel significativo a la mejora de la comunicación asertiva.

Sexto: Se estableció la relación entre la resolución de problemas y comunicación asertiva, respaldada por una Sig. (bilateral) equivalente a (0,000) y un coeficiente (Rho = ,601), lo que corresponde a una correlación positiva considerable, permitiendo la confirmación de la hipótesis específica 5. Por lo tanto, se deduce que, con un mayor enfoque en el perfeccionamiento de la resolución de problemas, se evidencia una correlación positiva con una mejora en las competencias de comunicación asertiva en el ámbito académico. Este resultado enfatiza la importancia de integrar estrategias que promuevan el crecimiento de habilidades de resolución de problemas como un componente integral de la formación académica para fortalecer la comunicación asertiva.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a la directora general de la institución educativa pública la creación de programas extracurriculares o grupos estudiantiles destinados a fomentar el desarrollo de habilidades blandas y la comunicación asertiva entre los estudiantes, con el objetivo de motivar y promover su participación activa. Estas actividades ofrecen oportunidades prácticas para fortalecer habilidades de trabajo en equipo y mejorar la capacidad de expresarse de manera clara y respetuosa.

Segundo: Se recomienda a los docentes incorporar en sus cursos estrategias pedagógicas que fomenten la comunicación asertiva entre los estudiantes. Además, se sugiere que asignen proyectos que involucren la colaboración y el intercambio efectivo de ideas, proporcionando así un entorno propicio para el fomento de habilidades blandas.

Tercero: Se sugiere a los estudiantes de los últimos ciclos que busquen oportunidades de mentoría o asesoramiento académico que les permitan fortalecer habilidades blandas y recibir orientación personalizada sobre su desarrollo profesional. La comunicación asertiva se presenta como un aspecto fundamental para aprovechar al máximo estas experiencias.

Cuarto: Se aconseja a los padres y responsables de estudiantes reconocer su papel en el fomento de relaciones interpersonales saludables. Motivar a los estudiantes para que se involucren en eventos sociales y académicos, y promover una comunicación abierta y asertiva en el ámbito familiar, contribuirá significativamente al desarrollo integral de los estudiantes.

Quinto: A los académicos interesados en investigar aspectos relacionados con habilidades blandas y comunicación asertiva, se les invita a considerar los resultados de estudios anteriores como un punto de partida valioso. Estos hallazgos podrían constituir el fundamento para investigaciones futuras que se centren en estrategias específicas destinadas a mejorar las habilidades blandas y la comunicación asertiva en estudiantes universitarios. Esto, con la finalidad de mitigar los desafíos académicos y mejorar la retención estudiantil.

REFERENCIAS

- Aguinaga, S. y Sánchez, F. (2020). Énfasis en la formación de habilidades blandas en mejora de los aprendizajes. *Educare ET comunicare: Revista científica de la facultad de humanidades*, 8 (2), 1-4.
<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/470/1080>
- Alles, M. (2009). *Diccionario de competencias: La trilogía*. Granica
- Álvarez, J. y Delgado, N. (2023). *La comunicación asertiva como herramienta didáctica para potencializar la participación ciudadana en la formación en ciencias sociales de los estudiantes de los grados 8° de la institución educativa San José de Montería* [Tesis de licenciatura, Universidad de Córdoba]. Repositorio de la Universidad de Córdoba.
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/6988>
- Beauchamp, T (1985). *La Teoría de la Asertividad*. Editorial Trillas.
- Buxarrais, M. (2013). Nuevos valores para una nueva sociedad. Un cambio de Paradigma en Educación. *Edetania - estudios y propuestas socioeducativas*, 43, 53-65.
<https://revistas.ucv.es/edetania/index.php/Edetania/article/view/215/183>
- Caballero, N. (2022). *Habilidades Blandas y Comunicación Interna en los colaboradores de una entidad Financiera de Trujillo - 2021* [Tesis de maestría, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9928>
- Casadiego, J., Martínez, C., Riatiga, A. y Vergara, E. (2015). *Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permite contribuir al desarrollo humano integral en la familia* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/3785>

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021). *El futuro del trabajo y los desajustes de habilidades en América Latina*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47651/1/S2100683_es.pdf
- Chaca, A. y Contreras, L. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf
- Contreras, A. (2023). *Relación entre comunicación asertiva y orientación vocacional en estudiantes de 5to año de secundaria de una institución particular, Lima 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121484>
- CosmoCentrismos. (5 de mayo de 2020). *Los niveles de comunicación*. CosmoCentrismos (Informa). <https://radiogea.home.blog/2020/05/05/los-niveles-de-comunicacion/>
- Cuayla, Y. (2023). *Comunicación asertiva y trabajo en equipo en estudiantes de secundaria de una institución educativa pública de Moquegua, 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123759>
- Davis, M. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44 (1), 113-126. https://www.researchgate.net/publication/215605832_Measuring_individual_differences_in_empathy_Evidence_for_a_multidimensional_approach
- Elionzo, M. (1999). Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. *Editorial Trillas*

- Escudero, W. (2021). *Habilidades sociales y comunicación asertiva de los estudiantes del Centro Universitario de Idiomas de la Universidad Nacional Federico Villarreal - 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio de la Universidad Nacional Federico Villarreal. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/5257>
- Espinoza, M., & Gallegos, D. (2020). Soft skills and their importance of application in the workplace: perspective of students from a private university in Ecuador. *Revista Espacios*, 21 (23), 109 – 120. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf>
- Fischman, D. (2022). *Habilidades blandas a la vena*. Editorial Planeta Perú S. A. https://planetadelibrospe0.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/51/50460_1_Fragment_Habilidades_blandas_a_la_vena.pdf
- Flores, K. (2022). *Inteligencia emocional y comunicación asertiva en estudiantes de Psicología de una universidad privada de Lima, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31551>
- Gardner, H. (2015). *Las inteligencias múltiples*. Paidós Educación.
- Gil, L., Martínez, G. y Rodríguez, C. (2022). Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 85-96. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.85>.
- Gispert, C. (2005). *Comunicación y Autodominio*. Océano.
- Guerra-Báez, S. (2019). Uma revisão panorâmica ao treinamento das habilidades simples em estudantes universitários. *Psicologia Escolar e Educacional*, 23 (), e186464. <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Interamericana. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Honorato, F., Quintero, O., & Amador, D. (2021). Assertive communication in managers of the Provincial School of Sport Initiation Podium. *Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 16(3), 731-742. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-24522021000300731&lng=es&tlng=es
- Huaire, E., Salas, E., Zevallos, C., Ponce, C., Arteta, H., Salgado, A. y Alarco, M. (2017). *Manual de metodología de la investigación*. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9da1d578-43fc-4945-ac15-066ad496cf50/content>
- Huamán, Y. (2022). *Habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de secundaria de una institución educativa - Abancay, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98063>
- Juárez, J. (2022). Inteligencia emocional y habilidades blandas dentro del pensum de Secretariado. *Revista Guatemalteca de Educación Superior*, 5(1). 35-45. <https://doi.org/10.46954/revistages.v5i1.70>
- Jurado, D. (2023). *Habilidades blandas y comunicación asertiva de los docentes de una institución educativa del Cantón Daule-Ecuador, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/120865>
- Kerlinger, F. (2018). *Metodología de la investigación. Técnicas y comportamiento*. Editorial Interamericana.
- Lazo, V. (2019). *La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019* [Tesis de

Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38592>

León, A. (2019). *Habilidades sociales y comunicación asertiva de los estudiantes de Secretariado Ejecutivo del Instituto Superior SISE de Comas* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3572>

Marchena, S. (2016). *La comunicación asertiva: una propuesta desde la producción de cambios significativos en el desempeño laboral educativo* [Tesis de maestría, Universidad de Carabobo]. Repositorio de la Universidad de Carabobo. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3191/smarchena.pdf?sequence=1>

Martínez, L. y Martínez, R. (2020). *Estudio analítico de las habilidades blandas en educación superior: una propuesta pedagógica para fortalecer el PEP del programa de contaduría pública de la Uniagustiniana* [Tesis de maestría, Universidad La Gran Colombia]. Repositorio de la Universidad La Gran Colombia. <http://hdl.handle.net/11396/6944>

Maslow, A. (2008). *La Personalidad Creadora* (9.^a ed.). Editorial Kairos. <https://bibliotecaia.ism.edu.ec/Repo-book/a/Abraham-Maslow-La-personalidad-creadora.pdf>

Mendiburu, A., Intriago, G., Carpio, D. y Oviedo, M. (2022). La comunicación asertiva: una reflexión sobre el desempeño docente en estudiantes de la carrera Educación Básica. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 445-451. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2648>

Monzón, E. (2020). *Construcción de la escala de habilidades blandas en universitarios del distrito del Rímac, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47822>

- Morales, J. (2019). *Comunicación asertiva y ética profesional de la Empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46845>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología De La Investigación Cuantitativa* (3.^a ed.). Editorial Fedupel.
- Paravic, T., & Lagos, M. (2021). Teamwork and quality of care. *Ciencia y Enfermería*, 27, 41. <https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>
- Peiró, R. (1 de octubre de 2020). *Tipos de comunicación asertiva*. Economipedia <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-comunicacion-asertiva.html>
- Petlák, E. (2023). *Educating pupils in soft skills*. The Scientific Educational Journal. 31-39. http://pegasjournal.eu/2023_12_01_03.html
- Ramos, F. (2022). *Estrategias didácticas y comunicación asertiva en estudiantes del VII ciclo de una institución educativa pública Utcubamba – Amazonas* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95997>
- Rees, S., & Gram., R. (1991). *Assertion training: How to be who you really are*. Routledge.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13.^a ed.). Editorial Pearson Educación.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

- Rodríguez, J. (2020). Las habilidades blandas como base del buen desempeño del docente universitario. *NNOVA Research Journal*, 5(2), 186–199. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1321>
- Rodriguez, J., Rodríguez, R. y Fuerte, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y representaciones*, 9(1), e1038. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- Sánchez, P. (2018). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información tecnológica*, 31(6), 159-170. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Santiesteban, E. (2019). *Metodología de la investigación científica*. http://www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/770/html_195
- Shelton, N. y Burton, S. (2004). *Asertividad: Haga oír su voz sin gritar*. FC Editorial https://www.academia.edu/19819052/Asertividad_Haga_o%C3%ADr_su_voz_sin_gritar
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4.^a ed.). Limusa Noriega Editores. https://www.enfermeriaaps.com/portal/?wpfb_dl=4387
- Ummatqul, K. (2020). Soft Skills Development in Higher Education. *Universal Journal of Educational Research*, 8 (5). 1916-1925. https://www.researchgate.net/publication/341290118_Soft_Skills_Development_in_Higher_Education
- UNESCO. (2014-2021). Estrategia de educación de la UNESCO, 2014- 2021. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000231288_spa
- UNESCO. (2015). ¿Qué tipo de aprendizaje se necesita en el siglo XXI?. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000242996_spa
- UNESCO. (2021). Habilidades socioemocionales en América Latina y el Caribe. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380240>

- Valderrama, S. (2018). Percepción de la enseñanza científica y conocimientos de Metodología de la Investigación Científica en estudiantes de maestría. *UCV-Scientia*, 10(1), 65–74. <https://doi.org/10.18050/RevUcv-Scientia.v10n1a6>
- Vásquez, E. (2019). *Relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los estudiantes de primer año de educación secundaria de una institución educativa*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29702>
- Vásquez, H. (2022). Higher Education in Pandemic Times. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 22(11). <https://doi.org/10.33423/jhetp.v22i11.5409>
- Zárate, J. (2016). *Habilidades blandas en educación adulta, más allá del currículum*. Docplayer. <https://docplayer.es/19129900-Habilidades-blandas-en-educacion-adulta-mas-alla-de-curriculum-jaime-zarate.html>

ANEXO

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Matriz de Operacionalización de la variable 1:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Habilidades blandas	Según Alles (2009) son un conjunto de características de la personalidad, manifestadas en conductas que producen un rendimiento victorioso en su lugar exitoso en su centro de labor, así mismo cada empleo pueden poseer distintas características en las organizaciones y/o	La variable habilidades blandas será medida en base a la escala de habilidades blandas - ESHB (2019).	Ética	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad • Compromiso 	1,2,3,4,5,6,7 8,9 10	Ordinal Tipo: Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto [184 -250] Medio [117 -183] Bajo [50 - 116]
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Confianza • Motivación 	11,12,13,14 15,16,17 18,19,20		
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración • Sinergia 	21,22,23,24 25,26,27,28 29 30		
			Comunicación eficaz	<ul style="list-style-type: none"> • Ideas sin ambigüedad • Escucha activa • Empatía 	31,32,33,34 35 36,37 38,39,40		

	mercado (p.18)	laboral		Resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de causa • Búsqueda de alternativas • Generar soluciones 	41,42,43,44		
						45,46,47		
						48,49,50		

Matriz de Operacionalización de la variable 2:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Comunicación asertiva	Robbins y Judge (2009), alude al derecho principal del individuo a comunicarse, a dar a conocer sus necesidades, es decir, a no sentirse feliz con sus elecciones, sin obstruir los privilegios de los demás y sentirse feliz consigo mismo. Marchena (2016) es aquella considerada como la comunicación	La variable de estudio va a ser medida a través de un cuestionario adaptado al presente estudio, para medir los estilos de comunicación, las características de la persona asertiva y los niveles de comunicación en los alumnos.	Estilos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Empática • Asertiva 	1,2,3,4,5,6,7 8,9,10,11,12 13,14,15,16	Ordinal Tipo: Likert	Alto [81 - 64] Medio [63 - 46]
			Características de la persona asertiva	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación abierta, franca y adecuada • Respeto en la comunicación 	17,18,19 20,21,22	Nunca (1) A veces (2)	Bajo [45 - 27]
			Niveles de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Verbal • No verbal • Para verbal 	23 24 25,26,27	Siempre (3)	

	<p>abierta, donde se respeta las opiniones de los demás, sin dejar de considerar como prioridad las opiniones propias, todo esto enmarcado en el respeto, es decir apartando o evitando los posibles conflictos.</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS HABILIDADES BLANDAS

Estimado (a) participante a continuación se te presenta una relación de preguntas que deberás leer detenidamente, para luego responder sobre tu opinión respecto a las habilidades blandas.

INSTRUCCIONES: Como opciones de respuesta se presenta cinco alternativas, marca con un aspa “X” la opción de la escala que sea acorde a tu respuesta. Considera que cada opción tiene la siguiente equivalencia.

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

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
	Ética	1	2	3	4	5
1	Acepto mis errores cuando estoy equivocado(a).					
2	Mis acciones son coherentes con mis valores.					
3	Mis argumentos se basan en mis propios valores.					
4	Cumplo con mis compromisos.					
5	Actuó con transparencia.					
6	Culpo a los demás por mis errores.					
7	Me gana la confianza de los demás por ser leal.					
8	Me dejo llevar por comentarios ajenos.					
9	Cumplo con las normas establecidas.					
10	Me disgusta cumplir las normas establecidas.					
	Liderazgo	1	2	3	4	5
11	Aporto soluciones para dirigir a mi equipo.					
12	Propongo estrategias al equipo para resolver dificultades.					
13	Aprovecho las habilidades de mi equipo para sobresalir de los obstáculos.					
14	Me gusta tomar la iniciativa para emprender acciones.					
15	Creo un sentimiento de seguridad a mi equipo de trabajo.					
16	Trasmito confianza a mis compañeros.					
17	Facilito la participación entre mi grupo de trabajo.					

18	Fomento la motivación en las personas para crear un ambiente de competencia amigable.					
19	Estímulo a los integrantes de mi equipo del equipo para la consecución de metas.					
20	Enfrento los retos con buena predisposición.					
	Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
21	Resalto las fortalezas de mi equipo.					
22	Potencializo las habilidades de mi equipo.					
23	Me siento valorado cuando trabajo en equipo.					
24	Promuevo la unión en mi entorno de trabajo.					
25	Mis compañeros se sienten a gusto trabajando conmigo.					
26	Me siento cómodo trabajando en equipo.					
27	Soy tolerante con las ideas de mis compañeros.					
28	Aporto ideas en beneficio del equipo.					
29	Acepto los acuerdos establecidos por mi equipo.					
30	Me gusta trabajar en equipo.					
	Comunicación eficaz	1	2	3	4	5
31	Expongo mis ideas de forma clara.					
32	Al comunicarme procuro expresar mis sentimientos.					
33	Doy mi opinión en un momento oportuno.					
34	Expreso mi opinión y puntos de vista ante mis compañeros.					
35	Cuando me expreso todos logran comprenderme.					
36	Me agrada escuchar a los demás.					
37	Me concentro en lo que dice mi compañero.					
38	Me esfuerzo en comprender las necesidades de los demás.					
39	Soy capaz de percibir el estado de ánimo de las personas.					
40	Demuestro comprender las opiniones de mis compañeros.					
	Resolución de problemas	1	2	3	4	5
41	Me aseguro de haber encontrado la causa del problema realizando preguntas.					
42	Percibo rápidamente la causa de un problema.					
43	Evito solucionar problemas por la demanda de tiempo.					
44	Intento resolver problemas antes que se agranden.					

45	Frente a situaciones de adversidad busco alternativas de solución.					
46	Analizo los problemas antes de dar una respuesta.					
47	Busco información acerca del problema.					
48	Aplico alternativas de solución mediante mis posibles alternativas al problema.					
49	Confío en mis decisiones para generar soluciones.					
50	Al solucionar un problema analizo si la situación mejoró.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Estimado (a) participante a continuación se te presenta una relación de preguntas que deberás leer detenidamente, para luego responder sobre tu opinión respecto a la comunicación asertiva.

INSTRUCCIONES: Como opciones de respuesta se presenta cinco alternativas, marca con un aspa “X” la opción de la escala que sea acorde a tu respuesta. Considera que cada opción tiene la siguiente equivalencia.

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

N°	PREGUNTAS	ESCALA		
	Estilo de comunicación	1	2	3
1	Tiene la capacidad de reconocer las emociones de otras personas.			
2	Actúa de forma correcta ante las emociones de otras personas.			
3	Tiene un tacto sensible ante los sentimientos de las otras partes.			
4	Expresas algún acto de amabilidad ante las emociones de las otras partes.			
5	Es capaz de defender los derechos que le corresponde.			
6	Expresa sus opiniones de forma positiva.			
7	No se deja influenciar por las opiniones de alguien más.			
8	Respeto sus derechos y los de las demás personas.			
9	Cuando comunica alguna información es concreto en ella.			
10	Cuando comunica una información se basa en hecho para ser convincente.			
11	Analiza los datos antes de comunicarlos.			
12	Cree que lo que tiene que comunicar es más importante que los de otra persona.			
13	Cuando se expresa, las demás personas le entienden.			
14	Lo que comunica tiene un contenido específico.			

15	Tiene lucidez el mensaje que transmite.			
16	Cuando quiere comunicar un mensaje da rodeos para hablarlo.			
	Característica de una persona asertiva	1	2	3
17	Mantiene una comunicación abierta.			
18	Al Comunicarse lo hace de forma franca.			
19	Mantiene una forma de comunicación adecuada.			
20	Tiene capacidad para interactuar con otros.			
21	Respeto la opinión y postura de los demás.			
22	Mantiene el respeto en una conversación aún y cuando sea divergente el tema.			
	Niveles de comunicación	1	2	3
23	Expresa de forma organizada sus ideas a momento de establecer el diálogo.			
24	Utilizas el lenguaje corporal en el proceso de comunicación.			
25	Considera al momento de formular el mensaje, el cómo se dice.			
26	Considera al momento de formular el mensaje, lo que se dice.			
27	Considera al momento de formular el mensaje, el tono de la voz y la articulación.			

Anexo 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO (*)

Título de la investigación: Habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023

Investigador: Franz Giancarlo Silvestre Anzualdo

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023”, cuyo objetivo es develar las habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la carrera profesional o programa Académico de Maestría en Docencia Universitaria con mención en Docencia Universitaria de la Universidad César Vallejo del campus Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución de educación superior.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Devalar las habilidades blandas que tienen los estudiantes de una institución de educación superior pública del distrito del Callao nos permitirá a la luz de los resultados mejorar la comunicación asertiva en los estudiantes.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una guía de encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023”
2. Esta guía de encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de la sala de AIP de la institución de educación superior pública del Callao.

Las respuestas de la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a beneficio individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la institución educativa.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Silvestre Anzualdo Franz Giancarlo, email: fsilvestrea@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dr. Chunga Díaz, Tito Orlando, Dr. Carcausto Calla, Wilfredo Humberto, email: tchunga@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Marishenka Vanesa Ludeña Huamán		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Educación		
Institución donde labora:	I.E Mariano Melgar		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación (si corresponde)			

3. Datos de la escala:

3.1 Habilidades blandas

Nombre de la Prueba:	Escala de habilidades blandas (ESHB-EML)
Autor:	Elva Rosa Monzón López (2020)
Procedencia:	Cuestionario
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución de educación superior pública del Callao
Dimensiones:	5 dimensiones
Escala:	Ordinal, Escala de Likert
Niveles o rangos:	Bajo (50 – 116) Medio (117 – 183) Alto (184 – 250)
Cantidad de ítems:	50 ítems

3.2 Comunicación asertiva

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Habilidades blandas
Autor:	Víctor Raúl Lazo Acosta (2019) Adaptador: Alexandra Carolina Contreras de Nieves (2023)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución de educación superior pública del Callao
Dimensiones:	3 dimensiones
Escala:	Ordinal, Escala de Likert
Niveles o rangos:	Bajo (45 – 27) Medio (63 - 46) Alto (81 - 64)
Cantidad de ítems:	27 ítems

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia_____

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

Apellidos y nombres del juez validador:Ludeña Huamán Marishenka Vanesa.....

Especialidad del validador:Docente.....

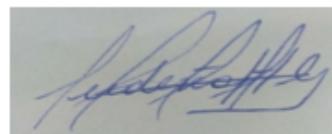
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

10 de octubre del 2023.



Firma del Experto validador

DNI: 41429745

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LUDEÑA HUAMAN, MARISHENKA VANESA DNI 41429745	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 05/02/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
LUDEÑA HUAMAN, MARISHENKA VANESA DNI 41429745	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD: INDUSTRIA ALIMENTARIA Y NUTRICION Fecha de diploma: 11/08/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
LUDEÑA HUAMAN, MARISHENKA VANESA DNI 41429745	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 24/03/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
LUDEÑA HUAMAN, MARISHENKA VANESA DNI 41429745	DOCTORA EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 13/02/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 31/08/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Miguel Ángel Guillen Rivas		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas		
Institución donde labora:	BDO Outsourcing S.A.C.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación (si corresponde)			

3. Datos de la escala:

3.1 Habilidades blandas

Nombre de la Prueba:	Escala de habilidades blandas (ESHB-EML)
Autor:	Elva Rosa Monzón López (2020)
Procedencia:	Cuestionario
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución de educación superior pública del Callao
Dimensiones:	5 dimensiones
Escala:	Ordinal, Escala de Likert
Niveles o rangos:	Bajo (50 – 116) Medio (117 – 183) Alto (184 – 250)
Cantidad de ítems:	50 ítems

3.2 Comunicación asertiva

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Habilidades blandas
Autor:	Víctor Raúl Lazo Acosta (2019) Adaptador: Alexandra Carolina Contreras de Nieves (2023)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución de educación superior pública del Callao
Dimensiones:	3 dimensiones
Escala:	Ordinal, Escala de Likert
Niveles o rangos:	Bajo (45 – 27) Medio (63 - 46) Alto (81 - 64)
Cantidad de ítems:	27 ítems

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia_____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Miguel Angel Guillen Rivas

Especialidad del validador: Financiera

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

12 de octubre del 2023.



Firma del Experto validador

DNI: 71044748



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GUILLEN RIVAS, MIGUEL ANGEL DNI 71044748	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 19/06/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2015 Fecha egreso: 31/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
GUILLEN RIVAS, MIGUEL ANGEL DNI 71044748	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
GUILLEN RIVAS, MIGUEL ANGEL DNI 71044748	Maestro en Docencia Universitaria Fecha de diploma: 10/07/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2021 Fecha egreso: 03/02/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Oscar Infante Luis
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Instituto Superior Pedagógico Público "María Madre"
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	

3. Datos de la escala:

3.1 Habilidades blandas

Nombre de la Prueba:	Escala de habilidades blandas (ESHB-EML)
Autor:	Elva Rosa Monzón López (2020)
Procedencia:	Cuestionario
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución de educación superior pública del Callao
Dimensiones:	5 dimensiones
Escala:	Ordinal, Escala de Likert
Niveles o rangos:	Bajo (50 – 116) Medio (117 – 183) Alto (184 – 250)
Cantidad de ítems:	50 ítems

3.2 Comunicación asertiva

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Habilidades blandas
Autor:	Víctor Raúl Lazo Acosta (2019) Adaptador: Alexandra Carolina Contreras de Nieves (2023)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución de educación superior pública del Callao
Dimensiones:	3 dimensiones
Escala:	Ordinal, Escala de Likert
Niveles o rangos:	Bajo (45 – 27) Medio (63 - 46) Alto (81 - 64)
Cantidad de ítems:	27 ítems

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia_____

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

Apellidos y nombres del juez validador:Infante Luis, Oscar.....

Especialidad del validador:Docente de Matemática y Física.....

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

25 de octubre del 2023.

Firma del Experto validador

DNI: 08595559

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
INFANTE LUIS, OSCAR DNI 08595559	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA: MATEMATICA Y FISICA Fecha de diploma: 31/01/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
INFANTE LUIS, OSCAR DNI 08595559	BACHILLER EN EDUCACION Y CIENCIAS HUMANAS Fecha de diploma: 19/10/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
INFANTE LUIS, OSCAR DNI 08595559	Maestro en Docencia Universitaria Fecha de diploma: 21/03/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2021 Fecha egreso: 03/02/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Silvestre Bohórquez Melquiades Carmelino
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	I.E Ricardo Palma
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	

3. Datos de la escala:

3.1 Habilidades blandas

Nombre de la Prueba:	Escala de habilidades blandas (ESHB-EML)
Autor:	Elva Rosa Monzón López (2020)
Procedencia:	Cuestionario
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución de educación superior pública del Callao
Dimensiones:	5 dimensiones
Escala:	Ordinal, Escala de Likert
Niveles o rangos:	Bajo (50 – 116) Medio (117 – 183) Alto (184 – 250)
Cantidad de ítems:	50 ítems

3.2 Comunicación asertiva

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Habilidades blandas
Autor:	Víctor Raúl Lazo Acosta (2019) Adaptador: Alexandra Carolina Contreras de Nieves (2023)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución de educación superior pública del Callao
Dimensiones:	3 dimensiones
Escala:	Ordinal, Escala de Likert
Niveles o rangos:	Bajo (45 – 27) Medio (63 - 46) Alto (81 - 64)
Cantidad de ítems:	27 ítems

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia_____

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

Apellidos y nombres del juez validador:Silvestre Bohórquez Melquiades Carmelino.....

Especialidad del validador:Docente.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

12 de septiembre del 2023.

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

Firma del Experto validador

DNI: 43362409



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SILVESTRE BOHORQUEZ, MELQUIADES CARMELINO DNI 43362409	LICENCIADO EN EDUCACION CON MENCION EN GESTION EMPRESARIAL Fecha de diploma: 14/10/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
SILVESTRE BOHORQUEZ, MELQUIADES CARMELINO DNI 43362409	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 29/08/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
SILVESTRE BOHORQUEZ, MELQUIADES CARMELINO DNI 43362409	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN EDUCACION FISICA EDUCACION FISICA Fecha de diploma: 07/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/04/2014 Fecha egreso: 12/01/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
SILVESTRE BOHORQUEZ, MELQUIADES CARMELINO DNI 43362409	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 19/06/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
SILVESTRE BOHORQUEZ, MELQUIADES CARMELINO DNI 43362409	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 26/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/08/2017 Fecha egreso: 07/01/2019	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
SILVESTRE BOHORQUEZ, MELQUIADES CARMELINO DNI 43362409	DOCTOR EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 09/10/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 15/08/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 6. Cálculo de la muestra

Margen de error: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 134

Tamaño de muestra: 100

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Anexo 7. Medidas de Confiabilidad

Alfa de Cronbach variable: Habilidades blandas

Escala: Habilidades blandas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	50

INTERPRETACIÓN

Una vez sometido el presente cuestionario a análisis del alfa de Cronbach nos da el siguiente resultado.

CRITERIOS DE CONFIABILIDAD DE VALORES

- No es confiable si sale -1 a 0
- Baja confiabilidad 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad de 0.5 a 0.75
- Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89
- Alta confiabilidad 0.9 a 1

Los resultados muestran que existe una confiabilidad alta siendo el valor 0.952 una fuerte confiabilidad en la aplicación del instrumento.

Nota. Tomado de Palella y Martinis (2012, p.169). Metodología de investigación cuantitativa.

Alfa de Cronbach variable 2: Comunicación asertiva

Escala: Comunicación asertiva

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	27

INTERPRETACIÓN

Una vez sometido el presente cuestionario a análisis del alfa de Cronbach nos da el siguiente resultado.

CRITERIOS DE CONFIABILIDAD DE VALORES

- No es confiable si sale -1 a 0
- Baja confiabilidad 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad de 0.5 a 0.75
- Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89
- Alta confiabilidad 0.9 a 1

Los resultados muestran que existe una confiabilidad alta siendo el valor 0.911 una fuerte confiabilidad en la aplicación del instrumento.

Nota. Tomado de Palella y Martinis (2012, p.169). Metodología de investigación cuantitativa.

Anexo 8. Prueba de normalidad

H₀: Data cuenta con distribución normal / Prueba paramétrica.

H_i: Data cuenta con distribución normal / Prueba no paramétrica.

M>50

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades blandas	,088	100	,056
Comunicación asertiva	,110	100	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 9. Interpretación Coeficiente de Correlación

Interpretación según coeficiente de correlación Spearman

Rango	Relación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,26 a -0,50	Correlación negativa media
-0,11 a -0,25	Correlación negativa débil
-0,01 a -0,10	Correlación negativa muy débil
0,000	No existe correlación alguna entre las variables
+0,01 a +0,10	Correlación positiva muy débil
+0,11 a +0,25	Correlación positiva débil
+0,26 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Extraído de (Hernández et al., 2014).

E72	5	5	5	5	5	1	4	1	5	1	$\frac{3}{7}$	2	4	4	1	4	4	4	5	5	5	$\frac{4}{1}$	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	$\frac{4}{8}$	1	4	5	4	5	4	5	5	5	4	$\frac{4}{6}$	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	$\frac{4}{7}$	1			
E73	3	4	4	5	5	3	5	5	5	1	$\frac{4}{0}$	1	4	5	5	4	4	4	4	4	2	3	$\frac{3}{9}$	1	3	3	4	4	5	5	5	3	5	5	$\frac{4}{2}$	1	4	3	5	5	4	4	3	4	2	4	$\frac{3}{8}$	1	4	2	4	2	4	4	3	4	4	$\frac{3}{5}$	2
E74	2	4	4	2	2	2	4	2	3	4	$\frac{2}{9}$	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	$\frac{3}{9}$	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	$\frac{4}{1}$	1	5	3	5	5	3	4	5	4	4	4	$\frac{4}{2}$	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	$\frac{4}{0}$	1	
E75	4	5	5	5	4	2	5	1	5	1	$\frac{3}{7}$	2	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	$\frac{4}{4}$	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	$\frac{4}{1}$	1	4	4	4	3	4	4	2	5	3	4	$\frac{3}{7}$	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	$\frac{4}{2}$	1	
E76	4	5	5	4	5	1	5	3	5	1	$\frac{3}{8}$	1	4	4	1	5	5	5	4	5	4	4	$\frac{4}{1}$	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	$\frac{4}{9}$	1	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	$\frac{4}{2}$	1	4	4	4	4	4	5	5	4	5	$\frac{4}{4}$	1	
E77	3	4	4	5	4	1	3	2	5	1	$\frac{3}{2}$	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	$\frac{4}{8}$	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	$\frac{4}{8}$	1	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	$\frac{3}{9}$	1	4	3	2	4	5	5	5	5	4	$\frac{4}{1}$	1	
E78	5	4	5	4	5	1	5	3	5	1	$\frac{3}{8}$	1	3	4	1	3	4	4	5	5	4	5	$\frac{3}{8}$	1	3	3	4	5	4	5	5	4	5	$\frac{4}{3}$	1	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	$\frac{4}{2}$	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	$\frac{3}{7}$	2	
E79	5	5	5	5	5	1	5	1	5	2	$\frac{3}{9}$	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	$\frac{5}{0}$	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	$\frac{5}{0}$	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	$\frac{5}{0}$	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	$\frac{4}{6}$	1	
E80	4	3	4	3	3	1	4	3	3	2	$\frac{3}{0}$	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	$\frac{3}{1}$	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	$\frac{3}{0}$	2	3	2	3	3	3	4	4	4	5	3	$\frac{3}{4}$	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	$\frac{3}{0}$	2		
E81	4	5	4	5	5	1	4	2	5	1	$\frac{3}{6}$	2	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	$\frac{4}{2}$	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	$\frac{4}{6}$	1	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	$\frac{4}{6}$	1	5	4	3	5	4	5	5	4	5	$\frac{4}{5}$	1	
E82	4	3	4	4	4	1	4	3	4	2	$\frac{3}{3}$	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	$\frac{3}{3}$	2	4	3	3	4	1	3	5	1	4	$\frac{3}{1}$	2	3	5	3	4	3	3	3	3	3	$\frac{3}{3}$	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	$\frac{3}{5}$	2			
E83	5	5	5	4	5	1	5	1	5	2	$\frac{3}{8}$	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	$\frac{5}{0}$	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	$\frac{5}{0}$	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	$\frac{5}{0}$	1	4	4	1	5	5	5	5	5	5	$\frac{4}{4}$	1	

E 9 6	3	5	4	4	5	2	4	1	5	2	³ / ₅	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	³ / ₇	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	³ / ₉	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	³ / ₈	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	³ / ₂	2
E 9 7	3	4	4	4	4	2	3	2	4	3	³ / ₃	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	³ / ₅	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	³ / ₇	2	4	1	3	4	3	4	4	4	3	3	³ / ₃	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	³ / ₃	2
E 9 8	3	3	5	5	5	1	5	1	5	1	³ / ₄	2	5	5	1	3	5	5	5	5	5	3	⁴ / ₂	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	⁵ / ₀	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	⁵ / ₀	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	⁵ / ₀	1	
E 9 9	5	4	5	5	5	1	4	1	4	1	³ / ₅	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	⁴ / ₄	1	5	5	4	5	4	4	5	5	5	⁴ / ₇	1	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	⁴ / ₂	1	5	4	1	5	5	5	4	4	5	4	⁴ / ₂	1	
E 1 0 0	4	5	5	5	5	1	4	4	4	2	³ / ₉	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	⁴ / ₃	1	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	⁴ / ₆	1	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	⁴ / ₀	1	4	3	2	4	5	5	5	5	4	5	⁴ / ₂	1

Base datos de comunicación asertiva

	ESTILOS DE COMUNICACIÓN																CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA ASERTIVA							NIVELES DE COMUNICACIÓN									
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	D 1	NIVE L01	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	D 2	NIVEL 02	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	D 3	NIVE L03
E1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	4 1	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	3	3	3	3	1 5	1
E2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	2	1	3 2	2	3	3	2	2	3	1	1 4	2	2	3	3	2	3	1 3	1
E3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3 1	2	2	2	3	2	3	3	1 5	1	2	2	2	2	2	1 0	2
E4	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3 9	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	3	2	3	3	1 4	1
E5	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4 3	1	3	2	2	2	3	3	1 5	1	3	3	2	2	3	1 3	1
E6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	4 4	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	3	3	3	3	1 5	1
E7	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	3 8	1	2	3	3	3	3	2	1 6	1	2	2	2	2	2	1 0	2
E8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	4 5	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	3	3	3	3	1 5	1
E9	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3 7	2	2	3	2	2	2	3	1 4	2	3	2	2	2	2	1 1	2
E1 0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4 8	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	3	3	3	3	1 5	1
E1 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	4 4	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	3	3	3	3	1 5	1
E1 2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4 4	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	2	3	3	3	1 4	1
E1 3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	1	3 7	2	3	3	2	2	2	2	1 4	2	2	3	3	3	2	1 3	1
E1 4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4 2	1	2	3	2	2	3	3	1 5	1	2	3	2	3	3	1 3	1
E1 5	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3 9	1	3	3	3	3	2	3	1 7	1	3	3	2	3	3	1 4	1

E1 6	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	
E1 7	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	8	1	3	3	3	3	3	2	1	7	1	2	2	2	2	2	2	1	0	2
E1 8	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	7	2	3	3	3	3	3	2	1	7	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1
E1 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	8	1	3	3	3	3	3	3	1	8	1	3	3	3	3	3	3	1	5	1
E2 0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	7	1	3	3	3	2	3	3	1	7	1	3	2	3	3	3	3	1	4	1
E2 1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	4	2	1	3	3	3	3	3	3	1	8	1	3	3	3	3	3	2	1	4	1
E2 2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	3	2	4	1	1	3	2	3	2	3	2	1	5	1	3	1	2	2	1	9	2	2	
E2 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	6	1	3	3	3	3	3	3	1	8	1	3	3	3	3	3	3	1	5	1
E2 4	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	8	1	3	3	3	3	3	3	1	8	1	3	3	2	2	3	1	3	1	
E2 5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	9	1	3	2	2	3	3	3	1	6	1	3	3	3	3	3	3	1	5	1
E2 6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	2	1	4	1	1	3	3	3	3	3	3	1	8	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2
E2 7	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	1	2	3	3	2	3	3	1	6	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2
E2 8	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	1	4	1	1	3	3	3	3	3	3	1	8	1	3	3	3	3	2	1	4	1	
E2 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	5	1	3	3	3	3	3	3	1	8	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1
E3 0	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	0	1	3	3	3	3	3	3	1	8	1	3	3	3	3	3	3	1	5	1
E3 1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2
E3 2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	2	2	3	1	3	8	1	3	3	3	3	3	3	1	8	1	3	3	3	3	3	3	1	5	1
E3 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	4	4	1	3	3	3	3	3	3	1	8	1	3	3	3	3	3	3	1	5	1

E3 4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	8	1	3	3	3	2	3	3	1	7	1	3	3	3	3	3	1	5	1
E3 5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	2	1	7	1	3	3	3	1	2	1	2	2
E3 6	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	1	3	9	1	3	3	3	3	3	3	1	8	1	3	3	3	3	3	1	5	1
E3 7	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	4	2	1	3	3	3	3	3	3	1	8	1	3	3	3	3	3	1	5	1
E3 8	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	4	2	1	3	3	3	3	3	3	1	8	1	3	3	3	3	3	1	5	1
E3 9	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	3	3	4	0	1	3	2	3	3	3	3	1	7	1	2	3	2	2	3	1	2	2
E4 0	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	1	1	3	3	3	3	3	3	1	8	1	3	3	3	2	3	1	4	1
E4 1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	1	3	8	1	3	3	3	3	3	3	1	8	1	3	3	3	3	3	1	5	1
E4 2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	1	1	3	3	3	3	3	2	1	7	1	2	3	3	3	3	1	4	1
E4 3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	6	2	1	3	2	2	3	3	1	4	2	2	2	2	2	2	1	0	2
E4 4	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	2	3	1	4	0	1	3	3	3	2	3	2	1	6	1	3	2	3	2	2	1	2	2
E4 5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	1	3	3	3	2	3	3	1	7	1	2	3	3	3	3	1	4	1
E4 6	2	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	1	3	9	1	3	2	3	3	3	1	7	1	3	2	2	2	3	1	2	2	
E4 7	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	1	3	3	3	3	3	1	8	1	3	3	3	3	3	1	5	1	
E4 8	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	4	0	1	2	3	3	2	3	3	1	6	1	3	2	3	3	2	1	3	1
E4 9	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	1	4	1	1	3	3	3	3	3	1	8	1	3	3	3	3	3	1	5	1	
E5 0	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	6	2	2	2	3	3	3	1	6	1	3	2	3	3	2	1	3	1	
E5 1	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	3	5	2	2	2	3	3	3	1	6	1	2	2	1	2	2	9	2	2	

E7 0	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4 1	1	2	3	3	2	3	3	1 6	1	3	3	3	3	3	1 5	1
E7 1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4 2	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	2	2	3	3	1 3	1
E7 2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3 8	1	3	3	3	3	2	2	1 6	1	2	3	2	2	3	1 2	2
E7 3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1	4 0	1	2	3	3	2	3	3	1 6	1	3	3	2	2	2	1 2	2
E7 4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4 5	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	3	3	3	3	1 5	1
E7 5	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3 8	1	3	3	3	3	2	2	1 6	1	2	3	3	3	3	1 4	1
E7 6	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4 4	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	2	2	3	3	1 3	1
E7 7	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4 1	1	3	3	3	3	3	2	1 7	1	2	3	2	3	3	1 3	1
E7 8	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4 1	1	3	3	2	3	3	3	1 7	1	3	2	2	2	2	1 1	2
E7 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	4 4	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	3	3	3	3	1 5	1
E8 0	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4 0	1	2	2	2	2	2	2	1 2	2	2	2	2	2	2	1 0	2
E8 1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	4 2	1	3	3	3	2	3	3	1 7	1	3	3	3	3	3	1 5	1
E8 2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3 6	2	3	2	2	3	3	2	1 5	1	3	2	2	2	2	1 1	2
E8 3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1	4 3	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	3	3	3	3	1 5	1
E8 4	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4 3	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	3	3	3	3	1 5	1
E8 5	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3 8	1	2	2	2	2	2	2	1 2	2	2	2	2	2	2	1 0	2
E8 6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4 6	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	2	3	3	3	3	1 4	1
E8 7	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3 5	2	2	3	3	3	3	2	1 6	1	2	2	2	2	2	1 0	2

E8 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4 6	1	3	2	3	2	3	3	1 6	1	3	2	1	3	3	1 2	2
E8 9	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	4 0	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	2	2	3	3	1 3	1
E9 0	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3 5	2	3	3	3	3	3	3	1 8	1	2	3	3	3	3	1 4	1	
E9 1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3 8	1	1	2	3	2	3	3	1 4	2	2	3	3	3	2	1 3	1	
E9 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	4 4	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	3	3	3	3	1 5	1	
E9 3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4 1	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	2	3	3	3	2	1 3	1	
E9 4	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	2	3 8	1	2	3	3	2	3	3	1 6	1	2	1	3	3	3	1 2	2	
E9 5	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3 8	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	3	3	2	2	1 3	1	
E9 6	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3 9	1	2	3	3	3	3	2	1 6	1	2	3	2	2	2	1 1	2	
E9 7	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3 5	2	2	2	2	2	3	3	1 4	2	3	2	2	2	2	1 1	2	
E9 8	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4 2	1	3	3	3	3	3	3	1 8	1	3	3	3	3	3	1 5	1	
E9 9	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	4 2	1	3	3	3	3	3	2	1 7	1	3	3	3	3	2	1 4	1	
E1 00	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3 9	1	3	2	3	2	3	2	1 5	1	3	1	2	2	1	9	2	