



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Habilidades blandas y resolución de conflictos en los
estudiantes de 3° grado de las instituciones educativas de
la Red 02, Rímac – 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTOR

Br. Haydeé Villanueva Vergaray

ASESOR

Mtro. Jimmy Díaz Manrique

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

LIMA-PERÚ

2016

Página del Jurado

Dra. Rosalia Zarate Barrial
Presidente

Mtro. Luis Torres Cabanillas
Secretario

Mtro. Jimmy Díaz Manrique
Vocal

Dedicatoria

Con todo el extraordinario amor a mis hijos y esposo, quienes apoyaron con entusiasmo mis sueños y metas profesionales, gracias por estar siempre a mi lado.

Agradecimiento

La presente investigación es el resultado del esfuerzo y motivación por lograr un objetivo profesional. Asimismo, se agradece a los docentes del Programa de Maestría con Mención en Administración de la Educación de La Universidad Privada César Vallejo, por sus orientaciones y experiencias compartidas. Gracias al asesor Mtro. Díaz Manrique Jimmy por su apoyo y paciencia en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Villanueva Vergaray Haydeé, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08519175, con la tesis titulada: “Habilidades blandas y resolución de conflictos en los estudiantes de 3º grado de las instituciones educativas de la Red 02, Rímac – 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis provenientes de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en el trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento en su fuente o autor me someto a las acciones que determine el procedimiento disciplinario

14 de marzo 2017

Br. Villanueva Vergaray Haydeé
DNI N° 08519175

Presentación

Señores miembros del jurado:

Se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Habilidades blandas y resolución de conflictos en los estudiantes de 3º grado de las instituciones educativas de la Red 02, Rímac – 2016. Con lo cual cumplimos con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de Magíster en administración de la educación, etc.

La presente investigación constituye una contribución al conocimiento científico al diagnosticar los niveles de las Habilidades blandas y de la variable resolución de conflictos, en esa línea los hallazgos del presente estudio permiten reforzar las habilidades blandas en las dimensiones intrapersonal, interpersonal y comunicación asertiva, de la misma forma se logró diagnosticar la variable resolución de conflictos en la forma acomodativa, compromiso y cooperativa en los estudiantes de 3º grado de las instituciones educativas de la Red 02, Rímac – 2016. En este marco situacional se presenta esta investigación, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los estudiantes del 3º grado de la Red 02, Rímac – 2016, lo que va a permitir brindar conclusiones y sugerencias para mejorar el equilibrio en ambas variables a nivel correlacional.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones, en el capítulo VI las recomendaciones y, por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

Índice

	Página
Portada	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	xiii
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.2.1 Variable 1: Habilidades blandas	20
1.3 Justificación	38
1.4. Problema	40
1.4.1 Problema general	40
1.4.2 Problemas específicos	40
1.5 Hipótesis	41
1.5.1 Hipótesis general	41
1.5.2 Hipótesis específicas	41
1.6.1 Objetivo general	42
1.6.2 Objetivos específicos	42
II. Marco metodológico	43
2.1 Variables	44
2.2 Operacionalización de variables	45
2.3 Metodología	46
2.4 Tipo de estudio	46
2.5 Diseño de investigación	48

2.6 Población, muestra y muestreo	49
2.7 Técnicas de recolección de datos	51
2.8 Método de análisis de datos	52
2.9 Consideraciones éticas	53
III. Resultados	54
IV. Discusión	68
V. Conclusiones	73
VI. Recomendaciones	75
VII. Referencias	77
Anexos	83
Anexo 1. Matriz de consistencia	84
Anexo 3. Base de datos	89
Anexo 4. Juicio de expertos	97
Anexo 5. Artículo científico	100

Índice de tablas

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de la variable Habilidades blandas	45
Tabla 2. Cuadro de operacionalización de la variable Resolución de conflictos	46
Tabla 3. Detalles de la población de estudio	49
Tabla 4. Cuadro de distribución de las técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
Tabla 5. Cuadro de distribución de juicio de expertos	52
Tabla 6. Cuadro de distribución del coeficiente Alfa de Cronbach	52
Tabla 7. Criterios para evaluación del coeficiente de correlación	53
Tabla 8. Tabla de frecuencias de la Variable 01: Habilidades blandas	55
Tabla 9. Tabla de frecuencias de la Dimensión 01: Intrapersonal	56
Tabla 10. Tabla de frecuencias de la Dimensión 02: Interpersonal	57
Tabla 11. Tabla de frecuencias de la Dimensión 03: Comunicación asertiva	58
Tabla 12. Tabla de frecuencias de la Variable 02: Resolución de conflictos	59
Tabla 13. Tabla de frecuencias de la Dimensión 01: Compromiso	60
Tabla 14. Tabla de frecuencias de la Dimensión 02: Cooperativo	61
Tabla 15. Tabla de frecuencias de la Dimensión 03: Acomodativo	62
Tabla 16. Criterios para evaluación del valor de significancia	63
Tabla 17. Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman, hipótesis general	64
Tabla 18. Resultados de la prueba de correlación Rho Spearman, hipótesis específica 01	65
Tabla 19. Resultados de la prueba de correlación Rho Spearman, hipótesis específica 02	66
Tabla 20. Resultados de la prueba de correlación Rho Spearman, hipótesis específica 03	67

Índice de figuras

Figura 1. Gráfica de barras para la Variable 01: Habilidades blandas	55
Figura 2. Gráfica de barras para la Dimensión 01: Intrapersonal	56
Figura 3. Gráfica de barras para la Dimensión 02: Interpersonal	57
Figura 4. Gráfica de barras para la Dimensión 03: Comunicación asertiva	58
Figura 5. Gráfica de barras para la Variable 02: Resolución de conflictos	59
Figura 6. Gráfica de barras para la Dimensión 01: Compromiso	60
Figura 7. Gráfica de barras para la Dimensión 02: Cooperativo	61
Figura 8. Gráfica de barras para la Dimensión 03: Acomodativo	62

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los estudiantes de 3º grado de las instituciones educativas de la Red 02, Rímac – 2016. Utilizando como método de estudio al método hipotético deductivo.

Respecto a la metodología, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de alcance correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La población de estudio fue de 274 estudiantes y para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, que hizo uso de dos instrumentos de escala politómica obteniendo un valor de confiabilidad de 0,964 y 0,796 para la segunda variable, obtenidos del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach. Respecto a la validez de contenido se realizó a través de la técnica de juicios de expertos determinándose que ambos instrumentos son aplicables para medir las variables habilidades blandas y resolución de conflictos.

Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos según el Rho de Spearman indicaron que: Existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los estudiantes de 3º grado de las instituciones educativas de la Red 02, Rímac – 2016. Lo cual se demuestra con la prueba de Rho Spearman y un valor de significancia menor a 0,05.

Palabras Clave: habilidades blandas, intrapersonal, interpersonal, comunicación asertiva, resolución de conflictos, acomodativo, compromiso y cooperativo.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between soft skills and conflict resolution in 3rd grade students of educational institutions, Network 02, Rimac - 2016. Using as a method of study the deductive hypothetical method.

Regarding the methodology, the research was of quantitative approach, of basic type, of correlational scope, non-experimental design and transversal section. The study population consisted of 274 students and data collection was performed using the survey technique, which used two politomic scale instruments, obtaining a reliability value of 0.964 and 0.796 for the second variable, obtained from the reliability analysis Cronbach alpha. Regarding the validity of content was made through the technique of expert judgments determining that both instruments are applicable to measure variables soft skills and conflict resolution.

The results obtained after the processing and analysis of the data according to Spearman's Rho indicated that: There is a relationship between soft skills and conflict resolution in the 3rd grade students of the educational institutions of Network 02, Rimac - 2016 Which is demonstrated by the Rho Spearman test and a significance value lower than 0.05.

Keywords: soft skills, intrapersonal, interpersonal, assertive communication, conflict resolution, accommodative, commitment and cooperative.