



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
EDUCACIÓN**

**Desarrollo de las habilidades blandas en los docentes de  
instituciones públicas en entornos virtuales**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Educación

**AUTORA:**

Ipanaque Huacachi, Luz Marina (ORCID: 0000-0001-9799-5216)

**ASESOR:**

Dr. Padilla Caballero, Jesús Emilio Agustín (ORCID: 0000-0002-9756-8772)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2022

## Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por su amor infinito; en memoria a mis padres Enrique - Manuela y a Tania mi hermana por su apoyo espiritual; lo que me ha permitido ser mejor persona y desarrollarme en esta hermosa profesión.

A mi compañero de vida David por su apoyo incondicional; a mi hijo Sebastián por su comprensión y a Kassi mi niña hermosa, que son motor de vida, apoyos constantes y me dan la energía para seguir adelante.

## Agradecimiento

A mi maestro de tesis; Dr. Jesús Emilio Agustín Padilla Caballero. Y a todas aquellos profesionales que de una u otra manera contribuyeron a la culminación de esta investigación que permitirá ofrecer un aporte a la educación.

## Índice de contenidos

	Pg.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras.....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
RESUMO .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	19
3.3. Escenario de estudio.....	19
3.4. Participantes.....	20
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20

3.6. Procedimientos.....	21
3.7. Rigor científico.....	22
3.8. Métodos de análisis de datos.....	22
3.9. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	24
V. CONCLUSIONES.....	56
VI. RECOMENDACIONES.....	58
VII. PROPUESTA .....	60
REFERENCIAS .....	63
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pg.
Tabla 1: Matriz de categorización apriorística	19
Tabla 2: Tabla de los participantes	20

## Índice de figuras

	Pg.
Figura 1: Competencias de las Habilidades Blandas	16
Figura 2: Lluvia de ideas Marco teórico – constructo habilidades blandas	24
Figura 3: Sistematización Marco teórico – constructo habilidades blandas	25
Figura 4: Sistematización Informantes – constructo habilidades blandas	26
Figura 5: Sistematización Investigadores – constructo habilidades blandas	27
Figura 6: Sistematización de la triangulación – Objetivo 1	28
Figura 7: Lluvia de ideas Marco teórico – comunicación efectiva	29
Figura 8: Sistematización Marco teórico – comunicación efectiva	30
Figura 9: Sistematización Informantes – comunicación efectiva	31
Figura 10: Sistematización Investigadores – comunicación efectiva	32
Figura 11: Sistematización de la triangulación – Objetivo 2	33
Figura 12: Lluvia de ideas Marco teórico – trabajo en equipo	34
Figura 13: Sistematización Marco teórico – trabajo en equipo	35
Figura 14: Sistematización Informantes – trabajo en equipo	36
Figura 15: Sistematización Investigadores – trabajo en equipo	38
Figura 16: Sistematización de la triangulación – Objetivo 3	39
Figura 17: Lluvia de ideas Marco teórico – empatía	40
Figura 18: Sistematización Marco teórico – empatía	41

Figura 19: Sistematización Informantes – empatía	42
Figura 20: Sistematización Investigadores – empatía	43
Figura 21: Sistematización de la triangulación – Objetivo 4	44
Figura 22: Lluvia de ideas Marco teórico – adaptabilidad al cambio	45
Figura 23: Sistematización Marco teórico – adaptabilidad al cambio	46
Figura 24: Sistematización Informantes – adaptabilidad al cambio	47
Figura 25: Sistematización Investigadores – adaptabilidad al cambio	48
Figura 26: Sistematización de la triangulación – Objetivo 5	49
Figura 27: Lluvia de ideas Marco teórico – gestión del conflicto	50
Figura 28: Sistematización Marco teórico – gestión del conflicto	51
Figura 29: Sistematización Informantes – gestión del conflicto	53
Figura 30: Sistematización Investigadores – gestión del conflicto	54
Figura 31: Sistematización de la triangulación – Objetivo 6	55

## RESUMEN

Los cambios educativos por el estado de pandemia han tenido un impacto mundial, que obligó a los docentes a migrar a una educación mediada por entornos virtuales; conllevando a identificar las brechas tecnológicas en los docentes, como la capacidad para seguir aprendiendo en aislamiento y la aplicación de conocimientos pedagógicos con habilidades blandas (HB) que ayudan a minimizar dichas brechas, en las instituciones educativas públicas en la virtualidad. El objetivo perseguido fue la interpretación sobre el desarrollo de las HB. Así mismo, la metodología empleada fue la hermenéutica; haciendo uso de la entrevista semiestructurada a ocho docentes; los cuales son especialistas en desarrollo de HB; el procesamiento de datos se hizo a través del software Atlas. Ti9; para luego realizar la interpretación del objeto de estudio. Los resultados fueron: se identificaron subcategorías emergentes como el liderazgo, competencias comunicacionales; la amabilidad, etc. Todas ellas permitieron mejorar el entendimiento de cómo los docentes desarrollan sus HB en los entornos virtuales. Finalmente, se concluyó que los docentes en la virtualidad deben seguir potenciando sus HB en favor de brindar calidad de servicio educativo.

Palabras claves: habilidades blandas, comunicación asertiva, inteligencia emocional, desempeño efectivo, competencias comunicacionales

## ABSTRACT

Educational changes due to the state of the pandemic have had a global impact, which forced teachers to migrate to an education mediated by virtual environments; leading to identify technological gaps in teachers, such as the ability to continue learning in isolation and the application of pedagogical knowledge with soft skills (HB) that help minimize these gaps, in public educational institutions in virtuality. The objective pursued was the interpretation on the development of HB. Likewise, the methodology used was hermeneutics; making use of the semi-structured interview with eight teachers; who are specialists in HB development; the data processing was done through the Atlas software. Ti9; and then perform the interpretation of the object of study. The results were: emerging subcategories such as leadership, communication skills; kindness, etc. All of them allowed to better understand how teachers develop their HB in virtual environments. Finally, it was concluded that teachers in virtuality should continue to enhance their HB in favor of providing quality of educational service.

Keywords: soft skills, assertive communication, emotional intelligence, effective performance, communication skills

## RESUMO

As mudanças educacionais devido ao estado da pandemia tiveram um impacto global, o que forçou os professores a migrarem para uma educação mediada por ambientes virtuais; levando a identificar lacunas tecnológicas nos professores, como a capacidade de continuar aprendendo isoladamente e a aplicação do conhecimento pedagógico com soft skills (HB) que ajudam a minimizar essas lacunas, nas instituições públicas de ensino em virtualidade. O objetivo perseguido foi a interpretação sobre o desenvolvimento do HB. Da mesma forma, a metodologia utilizada foi a hermenêutica; fazer uso da entrevista semiestruturada com oito professores; especialistas em desenvolvimento de HB; o processamento de dados foi feito por meio do software Atlas. Ti9; e, em seguida, realizar a interpretação do objeto de estudo. Os resultados foram: subcategorias emergentes como liderança, habilidades de comunicação; bondade etc. Todos eles permitiram entender melhor como os professores desenvolvem seu HB em ambientes virtuais. Por fim, concluiu-se que os professores em virtualidade devem continuar a aprimorar seu HB em favor da prestação de serviços educacionais.

Palavras chaves: habilidades pessoais, comunicação assertiva, inteligência emocional, desempenho eficaz, habilidades de comunicação

## I. INTRODUCCIÓN

En el escenario mundial se está viviendo vertiginosamente cambios en la política, salud, economía y la educación; y hemos tenido que afrontar la emergencia sanitaria en paralelo con la educación virtual, situación que ha llevado a los diversos Estados del mundo a trabajar un modelo educativo que responda a esta exigencia a través de retos como la brecha digital (OCDE, 2020), el convivir frente a la virtualidad con la capacidad de adaptarse al cambio. Es así que, muchos de ellos han direccionado la educación hacia un enfoque socio-formativo, que desde luego invita a no perder de vista a la escuela hacia el desarrollo de la persona, al logro de las competencias y habilidades; acciones que permitan al docente apelar a sus saberes y a su forma de actuación oportuna ante los retos y problemas que aparecen en la vida; lo que para la UNESCO (2021) se convierte en una de las tareas principales cerrar brechas de acceso, más inversión, uso de la tecnología con habilidades para superarlas (CEPAL, 2021), ante la rigidez de un sistema con falta de reacción y adaptabilidad a las tecnologías lo que hace que se requiera de personas que entrenen habilidades blandas (HB) o soft skills.

Y puede entenderse que quienes poseen niveles altos de habilidades tienen significativamente más probabilidades de sobresalir en un trabajo, adquirir aptitudes necesarias para el desarrollo personal y profesional, para una sociedad diversa, divergente y tolerante según la OIT (2021); consecuentemente, los docentes, se encuentran en medio de este desafío que pone a prueba destrezas socioemocionales; pues la responsabilidad y el ideario recae en los sistemas de educación y en la formación digital; la Comisión Europea (2021) impulsa un ecosistema educativo de digitalización, viendo al docente como motor de sus propias perspectivas en su desarrollo personal y profesional; preparado emocionalmente, para poder enseñar, contando con los medios necesarios para un aprendizaje a distancia resiliente e inclusivo.

Según el Banco Internacional de Desarrollo (2020), se lograron preparar a los docentes en los países de la región con respecto a las habilidades socioemocionales (HSE) no cognitivas o HB con programas que incorporan las HSE y con capacitaciones para que el docente pueda mejorar sus estrategias en el aula virtual. Sin embargo; no todos los países latinoamericanos pueden hacer frente a

la virtualidad con docentes que en su minoría hayan entrenado sus atributos e interacciones personales. El cierre de la escuela, provocó menos contactos sociales y aumento en el tiempo familiar (Isumi *et al.*, 2020), en tal sentido; es importante considerar los momentos de la crisis sanitaria por la pandemia junto a todos los impactos socioeducativos, que pueden constituirse en una oportunidad de cambio a fin de que los profesionales de la pedagogía se apropien y pongan en práctica las HB con una comunicación efectiva y empática, en una situación política y social poco estable y con grandes problemas de cobertura del servicio (PEN, 2021). Lo que incide en una problemática que aqueja a las instituciones educativas donde el profesorado se siente agobiado ante nuevos retos en el trabajo a través de los entornos virtuales, en condiciones de precariedad y con una inestabilidad curricular, costando adaptarse a su nueva realidad, pero que el confinamiento ha generado que los docentes tengan oportunidades para capacitarse en diversas plataformas virtuales. Lo que hace pertinente la adquisición y entrenamiento de los soft skills para generar la calidad de los aprendizajes.

Según el estudio sobre habilidades (que pueden transformar el mundo), en colaboración de 400 miembros de comunidades educativas en Perú, se estableció que las habilidades duras son conocidas como técnicas, y las blandas como las habilidades sociales, ambas tienen un mismo nivel de importancia en el actual escenario laboral, siendo la adaptación, la efectiva comunicación y el trabajo en equipo (TE), las más valoradas (Verne Future Mindset, 2021). Por estas razones; se fomenta el logro de los aprendizajes con pertinencia mediante cursos en el Programa Perú Educa, para el fortalecimiento de las competencias socioemocionales y digitales del docente mediante comunidades de aprendizaje (MINEDU, 2021). Asimismo, los especialistas de la Unidad de Gestión Educativa Ventanilla reconocen que los docentes no se encuentran preparados para el trabajo pedagógico con habilidades socioemocionales en los entornos virtuales, más aún con la situación de muertes de sus familiares, hicieron una contención, recreando talleres semanales sobre el tema a la luz de la normatividad con el Decreto Supremo N° 004-2018 y Resolución Viceministerial N° 273-2020-MINEDU convenio con ACEPTA-Repsol (R.D. N° 4197-2020), potenciando las capacidades y habilidades socioemocionales en el personal directivo y docente, con estrategias activas, participativas on line.

En la revisión sistemática sobre las HB, se ha observado que existe un vacío del conocimiento en su tratamiento en las instituciones educativas públicas, algunos autores lo consideran como las habilidades socioemocionales, pero como tal en el ámbito que favorece el trabajo pedagógico con estudiantes de la Educación Básica Regular (EBR) no existen estudios que lo califican como tal. Ante lo redactado surge la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo se desarrollan las habilidades blandas en los docentes que trabajan de forma remota en las instituciones públicas? Motivo por el cual, la investigación se justifica en los siguientes aspectos. Respecto a nivel filosófico se pretende identificar la naturaleza de la condición humana de los docentes participantes que forman parte de una comunidad educativa, en lo ontológico por los problemas que afecta a todos los aspectos en la sociedad, se propone percibir la naturaleza de la realidad del docente como protagonista con la forma de ver los comportamientos socioemocionales a través del manejo de las HB en su práctica pedagógica en educación virtual como un acto humano; en lo epistemológico, se busca acercar al conocimiento que se tiene sobre el desarrollo de las HB, dado que se evidencia que el docente trabaja tomando en consideración el aspecto socioemocional en los entornos virtuales, a nivel axiológico el recojo de la información mediante las entrevistas tendrá un tratamiento basado en función al respeto de los datos recopilados; en lo social genera el beneficio del colectivo en educación en las clases virtuales mejoradas gracias a las tecnologías emergentes disponiendo de profesionales idóneos de la educación que tienen fortalecidas las HB. En lo educativo, se logra la mejora de las competencias comunicacionales en el fortalecimiento de las habilidades sociales con referentes y características de las habilidades que permitirían al docente mejorar su labor en la virtualidad. A nivel profesional porque, además de reforzar los objetivos de la profesión docente, las organizaciones requieren de profesionales con habilidades duras y los llamados soft skills, para el cumplimiento de las funciones públicas que contribuyan en el debido ejercicio de la profesión en su praxis diaria. En lo jurídico, la constitución peruana, normatividad educativa y conexos; promueven y afianzan en el docente una actuación proba ante un compromiso profesional establecido en el marco del buen desempeño docente, hacia el aprendizaje de los estudiantes preparándolo para el trabajo y la vida.

Se tiene como objetivo general, interpretar cómo se desarrollan las HB de los docentes de instituciones públicas en entornos virtuales, como objetivos específicos tenemos: i) Conocer los diferentes conceptos involucrados en el constructo HB, ii) Reconocer la comunicación efectiva como elemento en el desarrollo de las HB, iii) Comprender el trabajo en equipo para el desarrollo de las HB, asimismo el cuarto objetivo específico iv) Interpretar la empatía como elemento importante para el desarrollo. de las HB, v) Comprender la adaptabilidad al cambio como elemento relevante para el. desarrollo de las HB, y finalmente vi) Reflexionar sobre la gestión del conflicto para el correcto desarrollo. de las HB.

## II. MARCO TEÓRICO

En este apartado, se describen los precedentes, y dentro de los antecedentes del presente estudio se han considerado las investigaciones a nivel internacional y de carácter nacional, las teorías del aprendizaje, los enfoques conceptuales tratados según las bases categóricas de interés para la investigación.

Ipanaque *et al.*, (2021) en el artículo *¿Cómo gestiono mi mente? Ambiciones de la empresa y escuela*, se establece en sus conclusiones que los artículos examinados ponen de manifiesto que aún no se ha determinado con claridad, sobre las HB necesarias para desarrollarlas en el campo educativo y entrenarlas en el campo laboral. Existe aún poca información a pesar de las investigaciones realizados en Brasil y Estados Unidos de Norteamérica, sobre los Proyectos o modelos para el desarrollo de las HB en el campo educativo; a su vez se determinan acciones y otras maneras en función a: aprender en equipos, autorregular emociones para una nueva forma de vivir inteligentemente, estrategias para resolución de conflictos en el aula, existiendo variedad en ellas. El tema tiene una importancia transversal en diversos campos y ámbitos de intervención, requiriéndose masificar estos conocimientos hallados y ser evaluados. puesto que son aplicables en diferentes áreas del saber humano, tanto educativas como psicológicas, como sociales y organizacionales.

Como antecedentes nacionales se registra a Sánchez (2020) con su estudio realizado sobre HB en estudiantes en la virtualidad (Colegio N° 88047-Nuevo Chimbote), este estudio fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo desde el paradigma descriptivo, determinó cuál era el nivel de las HB en la virtualidad de EBR. Tuvo como diseño una investigación no experimental, por su naturaleza recayó en descriptivo simple; la investigadora para asunción de su grado doctoral ejecutó una encuesta en línea a 507 estudiantes de secundaria. Llegando a la conclusión que mostraron un nivel adecuado de HB y recomienda que los docentes deben incorporar la estrategia de realizar trabajos agrupados en las actividades de aprendizaje, en equipo para que sea más dinámica e interactiva la clase; deben promover la práctica de la empatía y a través de la motivación fomentar

permanentemente las relaciones interpersonales y la convivencia en el contexto virtual.

Rodríguez, J. (2020) en su investigación doctoral acerca de las HB como fundamento del buen desempeño del docente en la universidad, cuyo objetivo se consideró encontrar la correlación entre ambas categorías, HB y el desempeño docente (Universidad Norbert Wiener- Postgrado). El método utilizado en el estudio fue el descriptivo correlacional. Los logros obtenidos como resultados comprobaron la significativa relación entre las HB y el desempeño docente, generalizando quienes manejan estas habilidades, tienen un admirable performance en el trabajo. Se estableció que existe correlación entre el desempeño docente y las cinco HB valoradas en la investigación. A pesar de ello, sobre el desempeño docente tienen mayor relación significativa la adaptabilidad, la eficaz gestión informativa y la responsabilidad, siguiendo el desarrollo de los demás y la comunicación; concluyendo que al menos el 70% del éxito laboral es debido al desarrollo de las HB, en consecuencia es vital replantear el medio de selección docente, también los talleres de inducción- capacitación o programas educativos con el fin de incorporar como criterio de peso evaluativo en una contratación docente de las HB, garantizando un perfeccionamiento en el desempeño de su labor.

La categoría base está determinada por las HB o soft skills, que según Rodríguez (2020) es un conjunto de competencias socioemocionales, de relaciones interpersonales que se mantienen ligadas a la inteligencia emocional y se establecen como el eje transversal para que una persona logre el éxito personal y laboral. Las subcategorías de la categoría habilidades blandas son el concepto que es la idea que se puede concebir y de alguna forma el entendimiento (RAE, 2021); por tal sentido, entiéndase el constructo de las HB como aquellas habilidades conformadas por un grupo de destrezas adquiridas por la persona, y que determinan la facilitación al progreso de su propio performance, en diversos ámbitos de la vida, como en el emocional, personal y académico-profesional, según Vásquez *et al.*, (2020); la comunicación efectiva según Herrera *et al.*, (2020) es aquella comunicación que es comprendida con éxito, cuando el mensaje a llegado o ha sido transmitido y comprendido; informando de manera clara, precisa y simple el mensaje. Presenta ciertos componentes (emisor, mensaje, canal, receptor y la

retroalimentación); el trabajo en equipo es aquella labor que facilita la interacción, la comunicación y el intercambio de ideas (amplía los esquemas cognitivos), posibilita el intercambio de recursos (favorece la colaboración); y aminora el aislamiento social (hay satisfacción y sosiego laboral). Favorece la unión a través de un objetivo en común, facilitando el aprendizaje, la colaboración y la creación del conocimiento disponiendo de una cultura organizacional (Reoyo, 2021). La empatía se entiende como la capacidad que tiene una persona para advertir lo que le pasa al otro (aprehensión o sensación de las vivencias de los demás), como experiencia de la sensatez o juicio; poniéndose en su lugar para lograr comunicarse de manera afectiva y de relacionarse adecuadamente, para comprender con proximidad lo que siente el otro y ayudarlo, así como brindarle una mano ante los problemas que se puedan presentar en su proceso formativo; es decir, denota actuar en consecuencia con las necesidades emocionales y educativas que el estudiante manifiesta en momentos difíciles (Cortés, 2020). La adaptabilidad al cambio es la capacidad de aprender y poder responder a las presunciones del medio circundante que tiene un individuo para hacer frente a cualquier situación cambiante en su entorno laboral. Se presenta de una manera proactiva enfrentando las exigencias del entorno, respondiendo de manera positiva las circunstancias y condiciones cambiantes. (Arias, 2021). En tanto que, la gestión del conflicto es una habilidad compleja que antes de atender intereses personales se centra en hallar objetivos comunes, ello implica manejar el conflicto con una información sostenida y a través de una comunicación abierta con flexibilidad, consiguiendo el mejor resultado para ambas partes; en tanto, mejora la resolución de los problemas de un equipo, promoviendo la disputa ecuánime de un comportamiento conflictivo. Lo que permite la estimulación del trabajo creativo que logra motivar el desarrollo de tareas comunes que conllevan a fortalecer toda relación interpersonal y el trabajo en equipo mediante cinco maneras que se viabilizan los conflictos: colaboración, acomodación, evasión, competitivo y compromiso (Arias y Espinoza, 2020).

De acuerdo con la subcategoría concepto las subcategorías son la habilidad que es la destreza al ejecutar algo valiéndose de su ingenio para lograr conseguir lo que se propone (RAE, 2020), la actitud es la postura del cuerpo como manifiesto de una situación expresado en un estado de ánimo (RAE, 2021), y la aptitud es la

disposición con suficiencia para el desarrollo del buen desempeño y accionar de manera competente ante una definida actividad o diligencia (RAE, 2021). De acuerdo con el constructo comunicación efectiva, las subcategorías son la asertividad que según Morsli (2020) es una habilidad emocional y social que posibilita a los hablantes interactuar positivamente con su interlocutor, aumentando la relación verbal con éste para lograr una positiva negociación verbal. Cuando no se practica esta habilidad afecta, negativamente, a todo tipo de las relaciones verbales e interpersonales; la escucha activa es una habilidad que representa el esfuerzo psicológico y físico para tener de una manera objetiva y con precisión la recepción del mensaje en su totalidad, descifrando así el sentido final de dicho mensaje y demostrarle al hablante que estamos entendiendo la comunicación (Herrera *et al.*, 2020) y la actitud positiva viene a ser la disposición relativamente constante que responde de modos particulares con disposición de ánimo a las situaciones o circunstancias del mundo, no es innata va a depender de muchos aspectos, como las condiciones materiales, la motivación intrínseca, las condiciones organizacionales de la institución, así como en gran medida por el proceso de acciones y comportamientos por el que haya transitado una persona (Barrios y Ulises, 2020).

De acuerdo con el trabajo en equipo, las subcategorías son la participación que es la acción de compartir opiniones, ideas ante un evento o acción (RAE, 2021), Gonzales y Landero (2021) indica que la tolerancia es respetar las ideas y no es renunciar o aceptar pasivamente los eventos, puede darse que una situación no nos guste y queramos cambiarla, pero a menudo para lograr nuestros objetivos toleramos la incomodidad y la frustración, al menos en un corto plazo, o que requieren considerable tiempo y esfuerzo para cambiar y aceptar que algunas cosas son inmutables; el involucramiento es un estado cognitivo-afectivo como positivo en la persona, en relación con el estudio mental del trabajo caracterizado por la energía, la absorción y la dedicación; lo que nos lleva a una satisfacción (De La Garza *et al.*, 2020). De acuerdo con la subcategoría Empatía consideramos a Los estados de ánimo como estados psicológicos que concibe las experiencias que posee una persona tanto emocionales como afectivas, éstas tienen una duración prolongada que pueden ser de unas horas o presentarse hasta varios días, y es

cambiante; aunque no inestable. Las cuatro formas de estado de ánimo predominantes son la alegría, la tristeza, ira y ansiedad prevalecientes en las personas, las cuales se desarrollan de manera medianamente estables, que contemplan el manejo de emociones como la tensión, el enojo, la serenidad, el estrés, el optimismo, en entusiasmo, entre otros (Velástegui y Mayorga, 2021). El interés es la predisposición del ánimo hacia una persona u objeto (RAE, 2021), así como la comprensión viene a ser la facultad, el atributo con perspicacia para llegar a entender y adentrarse a la cuestión o situación del hecho (RAE, 2021). La adaptabilidad al cambio presenta las siguientes subcategorías como la adecuación que es adaptar algo a las condiciones o a las necesidades de una persona o de una cosa (RAE, 2021); la inteligencia emocional viene a ser la capacidad para motivarnos, de confiar y empatizar con los demás, que permite controlar los impulsos a posibles frustraciones, de regular los estados de ánimo; evitando que interfiera la angustia en el estado mental de las personas (facultades racionales), llevando a mediar y entender su entorno, con una resolución acertada ante las distintas situaciones conflictivas (García, 2021), el asume retos es la adquisición o manera de responsabilizarse de algo aceptándolo (RAE, 2021). De acuerdo con la gestión del conflicto las subcategorías tenemos al reconocimiento que consiste en explorar de cerca un lugar o examinar algo para obtener una información determinada. (RAE, 2021), la regulación significa ajustar el manejo de un procedimiento a determinados fines (RAE, 2021) y según Cangalaya (2020) entre las habilidades del pensamiento crítico especifica que la solución de problemas es la habilidad orientada al conjunto de actos, de comportamientos y pensamientos propios de la persona encaminados hacia la realización de una definida tarea inteligentemente exigente.

Con respecto a la teoría paradigmática, se considera al humanismo puesto que está centrado en los principios del ser humano, orientado a los nuevos planteamientos relacionados con el uso de la digitalización tecnológica. En tanto que, la enseñanza debe dirigirse hacia una misión en común (aprendizaje en equipo) integrando a todos, considerando la diversidad y ante todo reflexionar lo complejo que es educar en base a los requerimientos de la sociedad cambiante; produciéndose nuevos conocimientos, lo cual involucra nuevas transformaciones paradigmáticas

(Hernández, 2020). Esta formación humanista en la escuela se mantiene vigente porque ponemos en juego la condición del hombre, sobre todo las posibilidades de construir sociedades democráticas, a la luz de este referente, en la procura de cualificar a la sociedad y de alguna manera dignificar a la persona. Esto conlleva a dirigirse hacia ámbitos más sociales, a llevar de manera vital una experiencia antes que considerar la artificialidad; teniendo que armar el andamiaje como puente entre lo natural y lo digital creando otros modos de convivencia que sean más saludables y sostenibles para todos los que habitan este mundo para generar el sentido de la vida (Vásquez *et al.*, 2020). En tanto que se puede considerar en ese mismo contexto la autorrealización que de acuerdo con el psicólogo humanista Abraham Maslov (1943) las teorías de las necesidades parten desde su motivación del hombre para actuar y comportarse, las mismas que aparecen de la fuerza interior del mismo. De acuerdo con la jerarquía de las necesidades algunas son conscientes, y las otras no, van a depender de una motivación y las necesidades del sujeto; y es de donde vienen los impulsos para que se pueda actuar de una manera determinada. Mientras sea óptimo nuestro ambiente los seres humanos se desenvuelven mejor y persiguen sus objetivos. Hasta hoy el docente sigue siendo el centro del aprendizaje como resultado de un sistema, el mismo que sigue siendo memorístico, ante ello es imprescindible que en las escuelas los profesores manejen habilidades organizativas, desarrollen de manera asertiva sus relaciones con sus pares y los grupos de estudiantes, a través del uso de las nuevas tecnologías. una de las misiones de la EBR es desarrollar competencias emocionales tanto para docentes y estudiantes, en ese sentido, si se incorporan en el currículo dichas habilidades, se puede garantizar una educación de calidad (Rodríguez, 2020).

Como teoría general se toma en cuenta al conectivismo; que surgió para reafirmar la revolución de las tecnologías en la información, comunicación y digitalización, que relaciona el conocimiento, el aprendizaje y la enseñanza, siendo que, resulta para dar explicación del efecto que la tecnología ha tenido sobre la forma como llegamos a comunicarnos, aprendemos y vivimos, creación del conocimiento sustancial relacionado a la tecnología, y en medio de este auge; el hombre está sumergido en un caos de patrones y conexiones, y de ello deberá tomarse decisiones las cuales se convertirán en la base de su conocimiento (Bernal, 2020). George Siemens

(2010) al analizar las teorías del aprendizaje desde la mirada de la pedagogía, epistemología y el aprendizaje, precisa que se necesita de otras explicaciones para que se produzca el aprendizaje con la utilización del uso tecnologías con la influencia del internet. Lo digital vive un constante progreso y ante ello el docente actualizado cuenta con aplicaciones digitales que logran evidenciar la practicidad de su trabajo y que los educandos acertadamente podrán perfeccionar (Robles y Zambrano, 2020), en la tarea educativa en los entornos virtuales para abordar las brechas de la educación y vivir hacia la educación promisorio del futuro, con una cultura de trascender la escuela. En esta figura, según Torres y Barnabé (2020) lo consideran como una lente diferenciada que intenta comprender la estructura del proceso de enseñanza- aprendizaje tecnológicamente mediado, modificando el dinamismo en la tarea pedagógica, respecto a la maximización de las experiencias interpersonales, y la manera del manejo de la información y el significado generado por la virtualidad. En tanto que el conocimiento es un modo de acercarse a la realidad para develar y mejorarla, facilitando una mirada al saber, enlazado a la vida del hombre y a sus relaciones con el entorno en sus distintas maneras de construir el mundo (Miranda y Ortiz, 2020).

Esta teoría presenta las posibilidades en el intercambio de experiencias mediante los blogs, foros o wikis, puesto que cada vez son más importantes estos instrumentos porque elevan óptimamente el intercambio de conocimientos y el fomento de habilidades (Basurto *et al.*, 2021). El conectivismo se asienta en las delimitaciones del constructivismo, conductismo y el cognitivismo para poder exponer sobre el efecto que ha tenido la tecnología en el modo de realizar la comunicación en el aprendizaje a través de la era digital. Así como la oportunidad de aprender, estando todo el tiempo a nuestro alcance. Permitiendo emplear la tecnología para la búsqueda, análisis y la interpretación de información relevante de acuerdo al área de estudio con ciertas destrezas digitales.

Para los autores Moreira *et al.*, (2021) refieren que los docentes deben tener la capacidad de ser guías y facilitadores, llevan la responsabilidad de proporcionar las herramientas digitales y materiales para saber llegar a los estudiantes viabilizando la enseñanza-aprendizaje. Los entornos virtuales de aprendizaje en el Perú se presentan a manera de una alternativa viable desde un tanto sea eficaz y flexible

para desarrollar programas educativos, democratizando el acceso a una educación de calidad (Alcázar, 2020). Estos cambios involucran, nuevas competencias necesarias para el estudiantado como para los docentes y así afrontar los retos del siglo XXI; siendo que una buena actitud personal y profesional del profesorado dependerá también para que el conectivismo sea llevado a la práctica pedagógica, las TICs potencian el aprendizaje cuando se emplea recursos que ayudan a mejorar el trabajo colaborativo comprometido, el ambiente del aprendizaje y la comunicación. Por lo consiguiente, Morales (2021) manifiesta que se vislumbra en un mundo posterior a la COVID-19 que las personas deben contar con la capacidad de interactuar en un mundo laboral interconectado, así como un adecuado manejo de HB y utilizando de manera eficaz diversas herramientas digitales ya que serán claves para todo profesional que desee mantenerse en este ámbito laboral competitivo. En tanto que, la responsabilidad de un docente en su área disciplinar está en mediar el aprendizaje para conectar el conocimiento ya adquirido con el actual, además el constructivismo se forja mediante los procesos de construcción del conocimiento y es cómo los individuos le dan un sentido a su experiencia y su atribución que permite una potente y constructiva actividad que incentiva el despliegamiento de los procesos cognitivos, emocionales y afectivos.

El constructivismo social en sus orígenes teóricos, desarrollado por Vygotsky, se remonta al siglo XX (García, 2020); en esta mirada de la noción de aprendizaje social se considera al individuo, como el que interactúa con el medio que lo rodea y tiene un resultado histórico y social. El constructivismo es primordial guía de acción docente; y para los constructivistas, el aprendizaje es tratado de manera fundamental como un proceso social, que requiere de la comunicación entre estudiante, el profesor y los otros, en tanto; que el sistema cognitivo del individuo en su proceso de aprendizaje va construyendo una red de conocimientos a través de las experiencias, desarrollando de este modo sus habilidades sociales en un contexto sociocultural (Abril, 2020). El desarrollo de las HB se cimenta en las características y principios del constructivismo social, puesto que estas habilidades están en continua evolución, apoyado en el adelanto tecnológico. Este proceso social no puede ser efectivamente sustituido por la tecnología, pero si puede facilitararlo. Sin embargo; el constructivismo se presenta en el marco conceptual, en

la construcción sociocultural y, en la corriente pedagógica cognitiva. Asimismo, en las apreciaciones de los autores Torres y Barnabé (2020) se analiza en la categoría mental y a nivel psicológico motivacional, según los parámetros dentro del aspecto educativo conectivista.

La preparación como capacitación del docente para la vida desde la óptica del constructivismo social lo podemos observar en los objetivos fundamentales de la Educación; siendo así con la formación de los profesionales van a ser capaces de enfrentar las transformaciones y adaptarse al medio. Con respecto a ello, la teoría de Vygotsky (1978) establece nuevas formas de comunicación, como instrumento de mediación que posibilita la transformación de fenómenos sociales en fenómenos psicológicos, potenciando los procesos de enseñanza-aprendizaje en el entorno virtual temático, la cual se fundamenta en la búsqueda de un aprendizaje significativo (Abril, 2021). Entonces, como se expresa anteriormente va a existir una reacción emocional como un resultado particular de una estructura concreta al producirse el proceso psíquico; en tal sentido, la transformación íntegra de dicha estructura determina el curso del desarrollo de la reacción emocional, transformándola (Bonhomme, 2021). Es por esta razón, se aprende mediante la participación en actividades colaborativas logrando utilizar de forma conveniente las tecnologías de la información y las comunicaciones, que bajo la supervisión de los docentes se puedan tomar decisiones y resolver problemas. Tomando en cuenta que se aborda la comunicación desde una visión relacionada con la mediación pedagógica generada a través de una educación virtual, pues ésta potencia la afectividad, las emociones y la interacción durante los procesos pedagógicos en los entornos virtuales.

Como teoría específica se determina que la psicología social encuentra la característica de ser transformadora mediante la pedagogía de la solidaridad, pues promueve en los seres humanos la capacidad de reconocer y redescubrir por sí mismos la inmensa capacidad de transformación que como personas poseen destrezas, habilidades y capacidades. De eso se desprende que según Román (2020) la Psicología Social se haya instituido como el corazón mismo de la psicología moderna, porque propicia el entendimiento del funcionamiento mental de las personas en los contextos culturales más diversos como la que actualmente

estamos atravesando por la pandemia; los psicólogos sociales concluyen que la interacción social produce diferentes consecuencias en la percepción, el aprendizaje, la motivación y la adecuación de la persona en su entorno. Interesándose en estudiar la actitud, el aspecto de los grupos de referencia, sus roles y expectativas. Siendo que a través de ello se analiza desde el punto de vista científico las relaciones interpersonales, grupales, familiares y socio-comunitarias. Se enfatiza la teoría social cognitiva, desarrollada por Albert Bandura en esta mirada de aprendizaje que viene a ser continuo; a diario aprendemos colectivamente y existe un cambio relativamente en la conducta que ha sido provocada por las experiencias, y se produce de manera formal e informal; cuando se observa actividades en el diario de la vida. Estos aprendizajes son asimilables mediante conocimientos y vivencias o experiencias negativas y/o positivas según Abril (2021). Por la necesidad de intercambiar ideas, asegurar la sobrevivencia, compartiendo creencias costumbres y hábitos, dando paso a la consolidación de patrones, conductas y adaptación del complejo proceso social y la influencia de factores externos con el llamamiento de un confinamiento en los domicilios durante la pandemia, lo que ha llevado al hombre a aprender y modificar sus estilos de vida, teniendo hasta el momento un cúmulo de experiencias a través de los factores conductual, personal, cognitivo y ambiental. Cuyo fundamento es interpretar cómo las personas pueden generar nuevas formas para aprender y desarrollar nuevos comportamientos sociales como la comunicación asertiva acompañada de la empatía entre otras habilidades socioemocionales (HSE) producen una comunicación efectiva.

Se logra promover desde las competencias, el pensamiento crítico, creativo y la transformación en la forma de pensar con inteligencia emocional, en el pensamiento de Gardner (1998), una persona experta es aquella que ha alcanzado un alto nivel cognitivo frente a una situación de estímulo. Las HSE conocidas también como HB tienen dimensiones que van más allá del aprendizaje de una temática y sirven para fortalecer la vida (Espinoza y Gallegos, 2020). Por ende, la teoría del aprendizaje social destaca el repertorio comportamental, lo cual se facilita a través del ejercicio disponiendo que las conductas son establecidas por las interacciones en el medio. Para Rodríguez (2020), refiere que en un estudio de Goleman los resultados

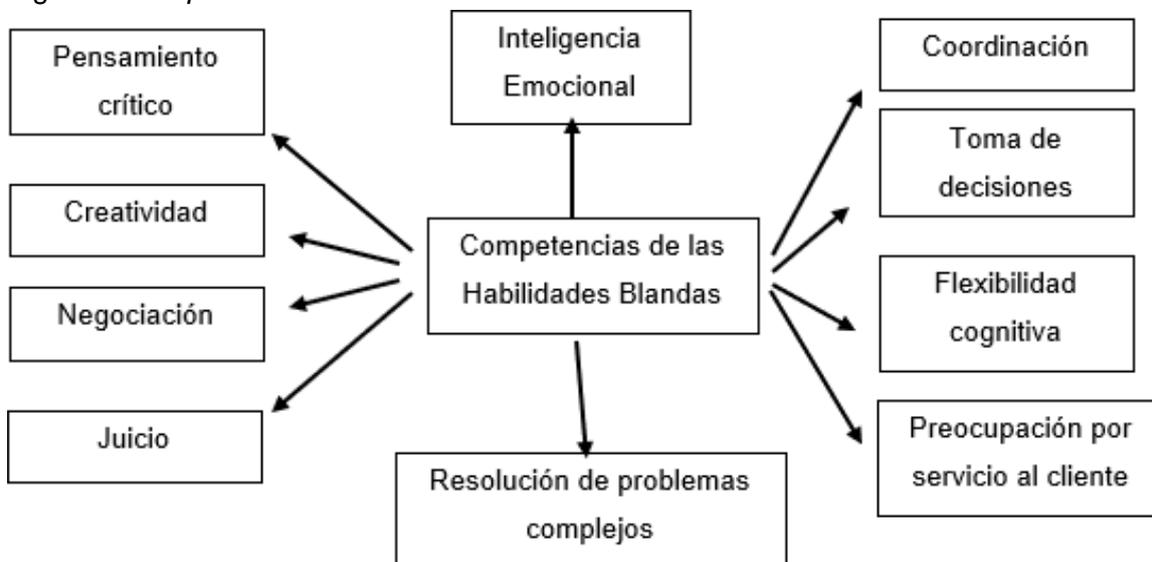
demonstraron que las personas con inteligencia emocional tuvieron el 75% de éxito laboral, determinándose que las nuevas organizaciones laborales seleccionan talento antes que empleados con altos grados académicos, puesto que los conocimientos (duros o técnicos) se logra con capacitaciones siendo más complejo desarrollar HB, principalmente la comunicación, adaptación al cambio y solución de problemas.

La teoría cognitiva social de aprendizaje de Albert Bandura (Rodríguez y Cantero, 2020) toman en cuenta que la conducta humana no está propiciado por la perspectiva conductista sino por su consideración al estudio de la autoeficacia (Bandura, 1977) las cuales se determinó que las creencias de autoeficacia como la capacidad para estructurar y llevar a cabo las acciones en el manejo de futuras situaciones, dado que, las personas tienen la capacidad de ejecutar ciertas acciones, y reflexionar de las habilidades concretas que poseen, y estas convicciones sobre sus capacidades tienen mucha influencia, ello no significa que con solo tener la idea o la creencia se puede hacer algo, por lo que; se estima que las habilidades blandas pueden ser consideradas para mejorar el comportamiento humano. Al respecto se destaca que estas habilidades que se promueven en la educación se asientan en la inteligencia emocional de Goleman (1998), así como en las teorías de Mayer y Salovey (1997), cuyas teorías afirman el soporte de una educación que integra y amalgama el intelecto con las emociones. Los agentes de enseñanza deben mantenerse capacitados técnica y emocionalmente, dado que, las habilidades duras y las habilidades suaves juntas se complementan y proporcionan mayores fortalezas a quienes realizan trabajos sinérgicos colaborativos que conlleva al compromiso de responsabilidad social. En definitiva, se consigue de manera temporal con los años, y con el desarrollo de competencias socioemocionales o también llamadas HB. En suma, la teoría del modelo estructural del psiquiatra Arnold Goldstein (1989) fue creada para la enseñanza de las habilidades socioemocionales como regular la ira, enfrentar el estrés y tener habilidades de planificación, A lo que, Goleman, las personas se distinguen por un surtido de ideas inteligentes emocionalmente hablando, el actuar con empatía, lograr autorregularse, estar motivados, lo que conlleva a nuevos estados de ánimos positivos, en diversos espacios personal, social, laboral y psicológico; facilitando el

logro de sus desempeños (Aguinaga y Sánchez, 2020). Algunos estudiosos contemporáneos y concedores de las HB instan que éstas tienden a satisfacer la calidad educativa; y en este ámbito enmarcan el enfoque teórico en los estudios realizados acerca de la inteligencia emocional planteado por Daniel Goleman (1998).

Las HB son competencias que se desarrollan en el ámbito empresarial y laboral cumpliendo un rol imprescindible en las diferentes áreas disciplinares (Mora y Arce, 2020), las cuales son valoradas positivamente, bajo las luces de diversas investigaciones aportes de Bas *et al.*, (2020). En consecuencia, las personas modifican su estructura mental cuando ponen en práctica estas habilidades al resolver los conflictos de convivencia, hacen uso de medios alternativos al hacer frente a situaciones sociales y mediar conflictos siendo las más importantes la comunicación y de la capacidad de ser empáticos, la capacidad de hacer trabajos en equipo, con autocontrol, dominio de acciones esenciales, con cuya participación facilitan la regulación racional de la actividad, bajo el apoyo de los conocimientos y ciertos hábitos que el sujeto dispone buscar la solución del problema. A lo que, Del Prette Pereira *et al.*, (2021) estas Habilidades se desarrollan en cierta medida en el desempeño social en interacción con otros, lográndolas identificar como la asertividad, relaciones interpersonales y sociabilidad. Aguinaga y Sánchez (2020) presenta diez competencias relevantes:

Figura1. *Competencias de las Habilidades Blandas.*



Nota: Diseño elaborado por los autores

En la virtualidad se ha reflejado en algunos docentes la carencia de las HB, en tanto se requieren potencializarlas, a propósito ante la crisis de salud actual, es fundamental proteger los aspectos psico-emocionales, como prevención de la disfunción emocional generado en este aislamiento (Mois, 2020), para responder en este siglo XXI a una demanda global socioemocional y tecnológica; así se requiere de la identificación de propuestas que coadyuvan a la solución de problemas, que se puede ejecutar en el tiempo, puede ser a largo, mediano o corto plazo, lo que conlleva a los docentes reflexionar (valores y experiencias), qué opciones puedan ser las más aceptables o beneficiosas (Guerra, 2019). Habilidades claves que se necesitan no solo para la etapa de aislamiento social sino para la reconstrucción social futura, donde los docentes actualizarán su estatus laboral con la creatividad, trabajo en equipo, manejo y autorregulación de emociones, manejo del tiempo, resiliencia y empatía (Aguerrevere *et al.*, 2020), haciendo uso de la tecnología porque proporciona espacios para la creación de estrategias educativas, permitiendo el intercambio de medios posibles y la acción recíproca entre las personas para desarrollar competencias útiles para la vida del hombre (Galindo *et al.*, 2021). Para Ngan (2020) una enseñanza de calidad se debe brindar con una buena comunicación y ésta sea complementada con otras HB, para transformar la práctica docente

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Considerando que este diseño de tesis tiene como propósito contribuir y aportar a la comunidad científica dentro de un contexto específico, a saber, sobre el desarrollo de las HB en los docentes, la presente investigación asume el paradigma de la investigación cualitativa. Según Caballero (2020) el enfoque cualitativo se guía por áreas o temas significativos de investigación y los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. De allí que, la investigación cualitativa se enfoca en la comprensión de los fenómenos, desde la exploración de la perspectiva de los participantes profundizando en sus puntos de vista, en sus interpretaciones y significados dentro de su ambiente natural en relación con su contexto (Hernández y Mendoza, 2019).

El presente estudio por su naturaleza se ubica en una investigación de tipo básica, según Valderrama (2020) tiene la finalidad de obtener nuevos conocimientos y consagrada a proporcionar un conjunto organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados inmediatos de utilidad práctica, preocupándose por el recojo de información de la realidad y enriquecer el conocimiento teórico- científico, encaminado al develamiento de principios y leyes.

El diseño de investigación es hermenéutico de nivel interpretativo, dado que se fundamenta en cómo reconstruir la experiencia con un sentido de mayor profundidad y validez científica y no quedarse en el rescate de los aspectos descriptivos de la experiencia (Chaparro, 2020); los estudios de nivel interpretativo se orientan a buscar y a la vez especifican propiedades, características, y perfiles de las personas, objetos u otro fenómeno que sea sometido a un análisis de manera independiente y conjunta sobre las subcategorías a los que se refiere según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Sin duda, el empleo del diseño elegido se fundamenta, siendo que el presente estudio persigue el objetivo de poder interpretar una problemática real.

### 3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Las categorías o tópicos de la investigación que se consideró para categorizar información cualitativa se validaron mediante el análisis de resultados encontrados con la investigación, para Albert (2007) considera que las categorías son cajones conceptuales y sirve para almacenar información de la investigación.

Tabla 1

*Matriz de categorización apriorística*

Categoría base	Subcategorías	Subcategorías
Habilidades blandas	Conocimiento	Habilidad
		Actitud
		Aptitud
	Comunicación efectiva	Asertividad
		Escucha activa
		Actitud positiva
	Trabajo en equipo	Participación
		Tolerancia
		Involucramiento
	Empatía	Estados de ánimo
Interés		
Comprensión		
Adaptabilidad al cambio	Adecuación	
	Inteligencia emocional	
	Asume retos	
Gestión del conflicto	Reconocimiento	
	Regulación	
	Solución del problema	

Fuente: Realizado por los investigadores

### 3.3. Escenario de estudio

La siguiente investigación tiene como escenario la virtualidad que se realizó mediante videoconferencias programadas en ZOOM, plataformas virtuales amigables que se requirió para interactuar con los docentes.

### 3.4. Participantes

En el trabajo de investigación se procesó 08 entrevistas a docentes, que se encontraron trabajando en los años 2020 y 2021 en la modalidad virtual en tiempo de pandemia, quienes fueron los informantes. Como criterios de inclusión se consideró a los docentes especialistas referentes y expertos educativos que tienen desarrolladas las HB y trabajaron en entornos virtuales de aprendizaje, y de acuerdo con los criterios de exclusión no fueron considerados aquellos docentes especialistas que enseñaron a niveles técnicos (Institutos) y no tenían desarrolladas sus HB. Los participantes del presente estudio han sido considerados de acuerdo como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2

*Tabla de los participantes*

Nº	Apellidos y Nombres	Fecha entrevista	Hora
1	Dra. Brizuela López, Mariella Pilar	11/10/2021	10:00pm
2	Lic. Morales Barriente, Nelson Noel	12/10/2021	3:00pm
3	Lic. Regalado Orrillo, Madalein Miriam	12/10/2021	5:00pm
4	Lic. Castañeda Carvajal, Yenny Fabiola	13/10/2021	11:00am
5	Psicóloga García Chumpitaz, Melissa Jenny	13/10/2021	5:00pm
6	Psicólogo Dávila Alva, Dante Danexi	13/10/2021	7:00pm
7	Lic. Chávez Garnique, Doris Noemí	19/10/2021	8:00pm
8	Psicóloga Ancalla Gonzales, Carol Janeth	19/10/2021	9:00pm

Fuente: Realizado por los investigadores

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la entrevista semi estructurada que se basó en un diálogo entre entrevistador y entrevistado a través de una guía de preguntas; siendo que, el entrevistador tiene la libertad de incluir interrogantes complementarias para esclarecer vacíos en la información y los entrevistados tienen la independencia en sus respuestas (Ñaupas *et al.*, 2019), y es el tipo de entrevista que se ajusta a las necesidades de la investigación cualitativa. El instrumento que sirvió de soporte para la recolección de la información, se utilizó el cuestionario de preguntas, que fue aplicado a través de una entrevista personal a los docentes a través de una videollamada a través de un conjunto de interrogantes preparados con anterioridad.

### 3.6. Procedimiento

La investigación ha requerido de ciertos procedimientos en el desarrollo de acuerdo con su naturaleza. Mediante un Excel se organizó información en la Matriz de categorización apriorística con la categoría base y las subcategorías (6). Se realizaron las gestiones para la adquisición de las cartas de presentación otorgada por la Universidad César Vallejo para los y las informantes de las diversas áreas curriculares y de diferentes instituciones públicas; quienes otorgaron información relevante para el estudio de investigación. Se contactó a los participantes vía telefónica para la realización de una entrevista en profundidad aplicando el cuestionario, haciendo uso de la técnica semiestructurada. Antes de la entrevista se elaboró diapositivas las cuales contenían las preguntas como guía de cada entrevista independiente, las mismas que fueron remitidas a través de un medio digital para que exista mayor interacción y se recoja información relevante y precisa. Las entrevistas se realizaron previo acuerdo con el o la participante, la aceptación de consentimiento informado puesto que las entrevistas fueron grabadas; que nos permitió el recojo de la información y se llevó a cabo mediante las plataformas de ZOOM, con una duración aproximada de una hora. Las grabaciones mediante audios fueron transcritas sin modificación de lo vertido por los informantes, fueron sistematizadas en Word y se consideró extraer las ideas fuerza de cada subcategoría. Para la obtención de los resultados, se crearon los códigos con ayuda del software libre Atlas. Ti9, para la presentación diamagrada de los hallazgos y del Mimdomo para organizar gráficamente la información del marco teórico, de los participantes y de los investigadores. Con el mismo Atlas. Ti9 se crearon 18 códigos que corresponden a las preguntas de la Guía semiestructurada, se codificaron las respuestas de los entrevistados de acuerdo con las preguntas según las subcategorías de la categoría base HB; así como las seis subcategorías, se subió los archivos clasificados en el orden siguiente: i) la información de los participantes, ii) la data del marco teórico y iii) la información de los investigadores

Luego se procedió a crear la nube de palabras las cuales fueron capturadas y colocadas en el trabajo investigativo, seguidamente para la triangulación se generaron 06 redes de acuerdo con los objetivos del estudio con las categorías emergentes. Por último, se utilizó el software libre llamado Mimdomo que ha

permitido confeccionar gráficos siendo una herramienta digital versátil para la presentación diagramada de los hallazgos.

### 3.7. Rigor científico

Dado que se hizo una presentación sistemática del desarrollo de las HB de los docentes en su labor pedagógica, considerando estos criterios se evaluó el rigor científico, la credibilidad, lo auditable y la aplicabilidad de la investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Está dado por las reconstrucciones teóricas y por la búsqueda coherente entre las interpretaciones de la data obtenida. Asimismo, el trabajo tuvo una muestra no representativa, la cual solo incluyó criterios específicos de acuerdo con lo estipulado para una investigación de paradigma cualitativo y de la importancia, de los participantes entrevistados. Para las entrevistas y su grabación se ha logrado tener el consentimiento de los participantes; el registro de la información del grabado de las entrevistas han sido de manera exacta para no llegar a subjetividades, la misma que permitió interpretar los hallazgos de la información haciendo uso de instrumentos específicos seleccionados por la investigadora.

### 3.8. Método de análisis de datos

El análisis de datos para el diseño cualitativo se realizó mediante un Excel en donde se generaron los datos en una matriz de categorización estableciéndose la categoría base y las subcategorías de la investigación, luego en Word se sistematizó y organizó la información, se continuó con la elaboración de la data ya que el proceso básico está determinado por la transcripción o grabado de las entrevistas, luego por una serie de lecturas, así como la codificación de la información la realización de la escritura como vaciado de la data. En tanto que, se realizaron las comparaciones de los datos informativos que emergieron detectando similitudes o divergencias, de esta manera se organizó y de forma coherente se obtuvo los resultados de las entrevistas de los docentes; asimismo, se fueron construyendo conocimiento a partir de esta modalidad, basado en una matriz de categorías y subcategorías estructurándose la información en base a criterios de la temática con el fin de construir el significado del fenómeno para lo cual se ha centrado en las narraciones de los participantes (Valderrama, 2020).

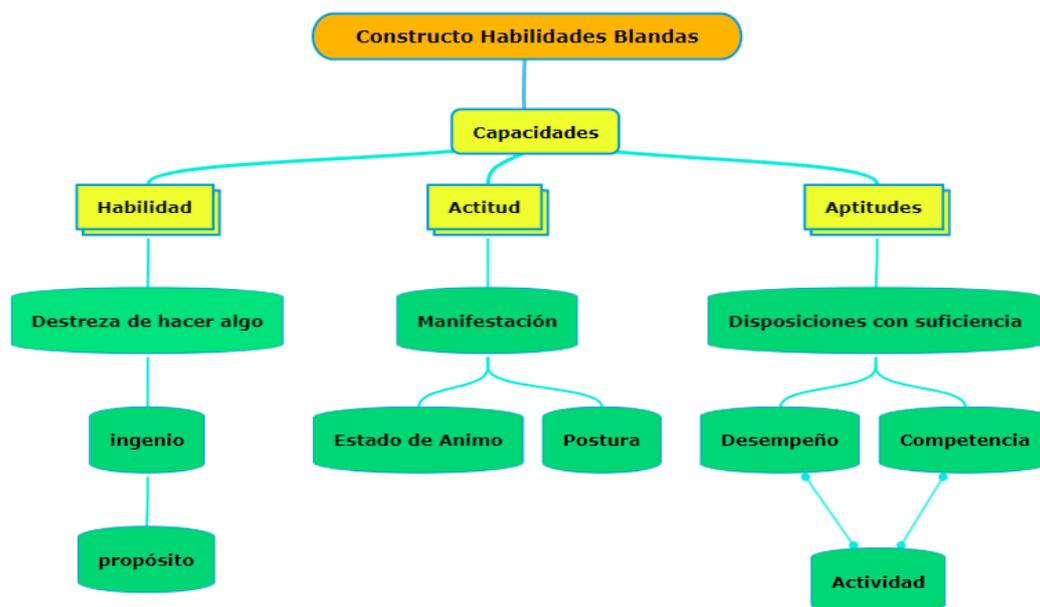
Subsiguientemente, para el procesamiento final de la data, éstos fueron trasladados al programa Atlas.Ti9, se empleó diagramas que ayudaron a la investigadora hacer un análisis reflexivo de las percepciones, narrativas y testimonios de los entrevistados, luego se generaron gráficos que permitieron dar mayor importancia al presente estudio en el análisis de los datos adquiridos. Se reflexionó con estas matrices desarrollando de manera sistemática los análisis de los resultados, que permitieron interpretar lo vertido por los entrevistados en la bitácora de campo; se realizaron las comparaciones respectivas generando nuevas ideas y conclusiones a partir de lo encontrado.

### 3.9. Aspectos éticos

En la investigación, se ha actuado con honestidad, considerando los datos y la obtención de resultados de los participantes, así como respetando la propiedad intelectual de los autores citados, por lo que se utilizó el estilo APA de redacción en séptima edición. Se tuvo en consideración los principios de confidencialidad, autenticidad e integridad; según el código ético de investigación de la universidad de origen. Asimismo, los hallazgos en la recopilación de las informaciones vertidas mediante las entrevistas; además, se tomó en atención la voluntad de los informantes, la autorización de análisis de la información con el consentimiento informado para su realización.



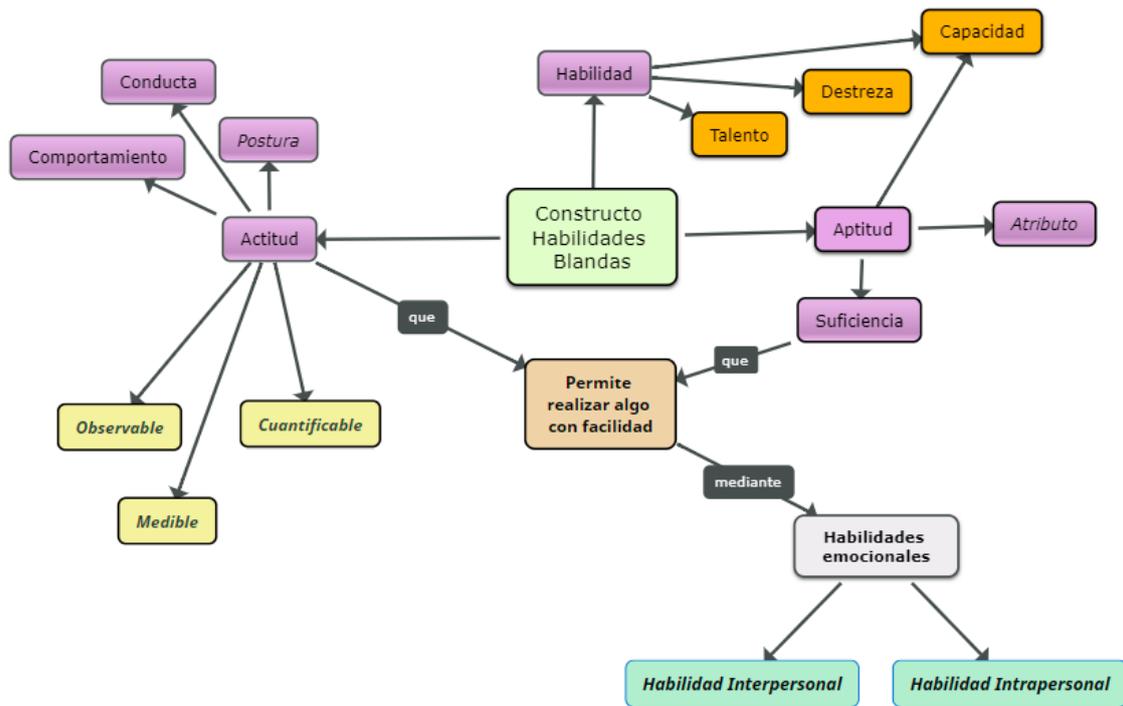
Figura 3: Sistematización Marco teórico – Constructo teórico sobre habilidades blandas



Elaborado por los investigadores

En relación con lo expresado por los informantes, las HB son un conjunto de capacidades y destrezas (combinación de habilidades sociales) para realizar alguna tarea o lograr un propósito, relacionado con la manera de actuar, interactuar, cómo se resuelve los problemas y cómo se gestiona el trabajo con mayor experticia. Partiendo que la habilidad que viene a ser la capacidad, destreza o talento con la cual se puede realizar algo con mayor facilidad. Mientras que, la actitud se define como postura, conducta o comportamiento de predisposición interna observable, medible y cuantificable, presentando una respuesta positiva frente a una problemática o situaciones diversas de la vida que requieran toma de decisiones, sin impacto negativo en los demás. Aunado a esto, las actitudes se aprenden por moldeamiento, reforzamiento, principios operantes de las emociones, ideas y pensamientos que tienen las personas, los cuales tienen relación con las habilidades emocionales intra e interpersonales. En tanto, las aptitudes son consideradas por los participantes como capacidades, destrezas o atributos relativamente permanentes para realizar acciones con facilidad (apto para realizar una acción), poniendo en práctica los conocimientos, a la vez que se hace referencia al compromiso para el trabajo pedagógico. (véase figura 4)

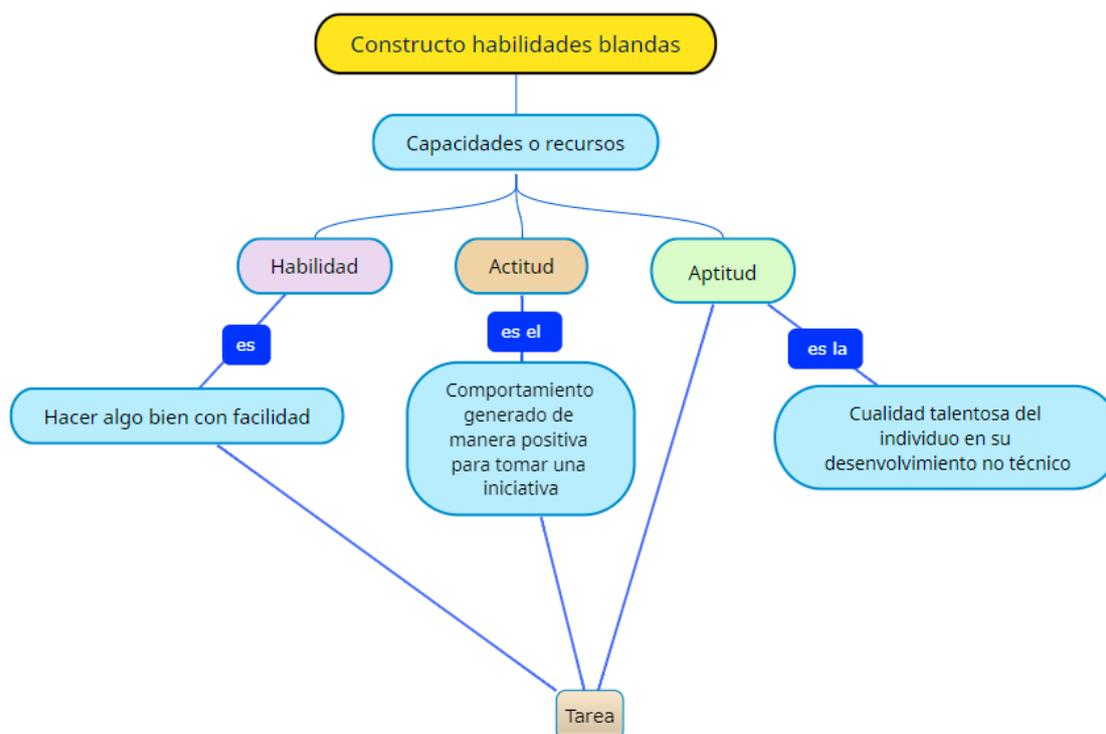
Figura 4: Sistematización de los informantes – constructo sobre habilidades blandas



Nota: Elaborado por los investigadores

Adicionalmente, los investigadores determinan que las HB son aquellas capacidades o recursos que tiene la persona para poder desenvolverse con actitud y aptitud consiguiendo desarrollar una tarea o actividad con más facilidad, teniendo un determinado comportamiento en la forma de actuar frente a una situación, lo cual aplica a la dimensión profesional en la cual el docente se desempeña actualmente (trabajo remoto) y al aspecto socioemocional. En la misma línea, se comprende a la habilidad como aquella capacidad para poder hacer algo bien y con mayor facilidad, Lo mismo para la actitud que viene a ser el comportamiento o la reacción positiva al tomar una iniciativa frente a algo o circunstancia de la vida. La aptitud es la cualidad talentosa del individuo en su desenvolvimiento no técnico. (véase figura 5)

Figura 5: Sistematización Investigadores – constructo teórico sobre habilidades blandas

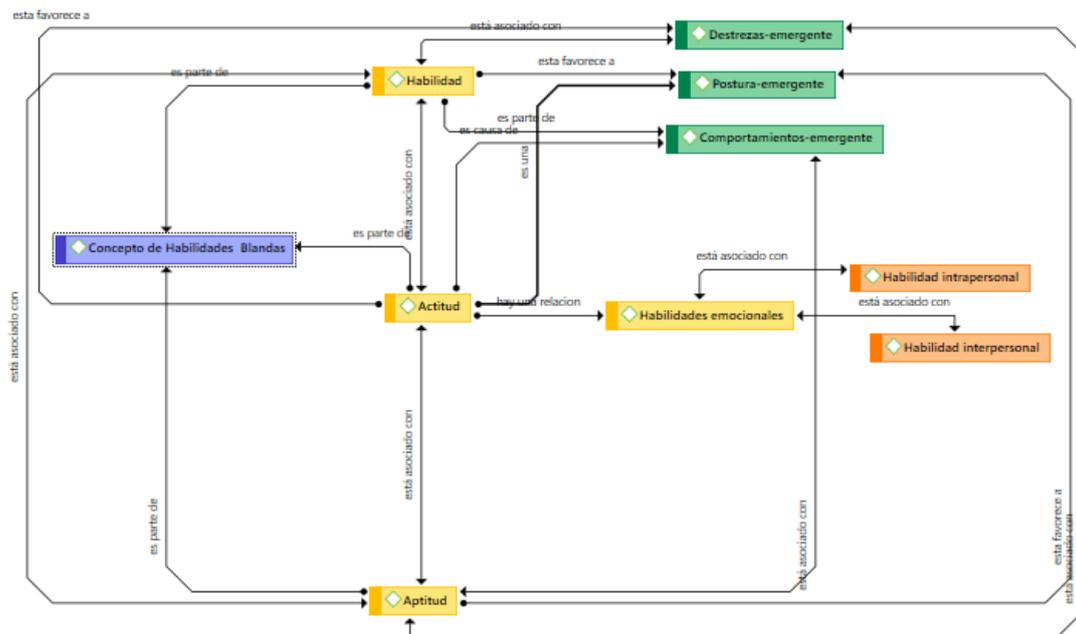


Nota: Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

En base a la triangulación de la información del marco teórico, los informantes y los investigadores, se determinó como el constructo de HB a la combinación de habilidades sociales que permiten hacer las cosas con éxito, haciendo uso de diversas habilidades con aptitud no técnica, actitudes e inteligencia emocional (intra e interpersonal). De ello se desprende que la teoría actual sobre el constructo teórico de HB se ratifica; sin embargo, se ubicó las siguientes subcategorías denominadas “destreza”, “comportamientos”, “postura”, “habilidad intrapersonal” y “habilidad interpersonal”, las cuales se proponen en base a la información obtenida de los docentes entrevistados, que consideraron que la destreza está asociado a la habilidad, los comportamientos es parte de la habilidad, la postura tiene una relación estrecha con la actitud, asimismo la habilidad intrapersonal y la habilidad interpersonal. En tal sentido, lo expresado por los autores no solo se ratifica sino se amplía a la luz de las evidencias; entendiéndose a las HB como la agrupación de habilidades socioemocionales que determinan el accionar de la persona, poniendo en práctica la actitud y las capacidades en el trabajo de manera efectiva, apuntando al lado interpersonal, intrapersonal, emocional, y la interacción con los demás, de

acompañar en el desarrollo del trabajo profesional o desenvolverse en cualquier contexto con inteligencia emocional. Finalmente, en la actualidad es imperativo el desarrollo de las HB, siendo éste un requisito indispensable para desarrollar y entrenar un buen actuar humano en todos los contextos, donde se propicie un compartir de experiencias con los demás en sana convivencia. (véase figura 6)

Figura 6: Triangulación de la sistematización Información – habilidades blandas



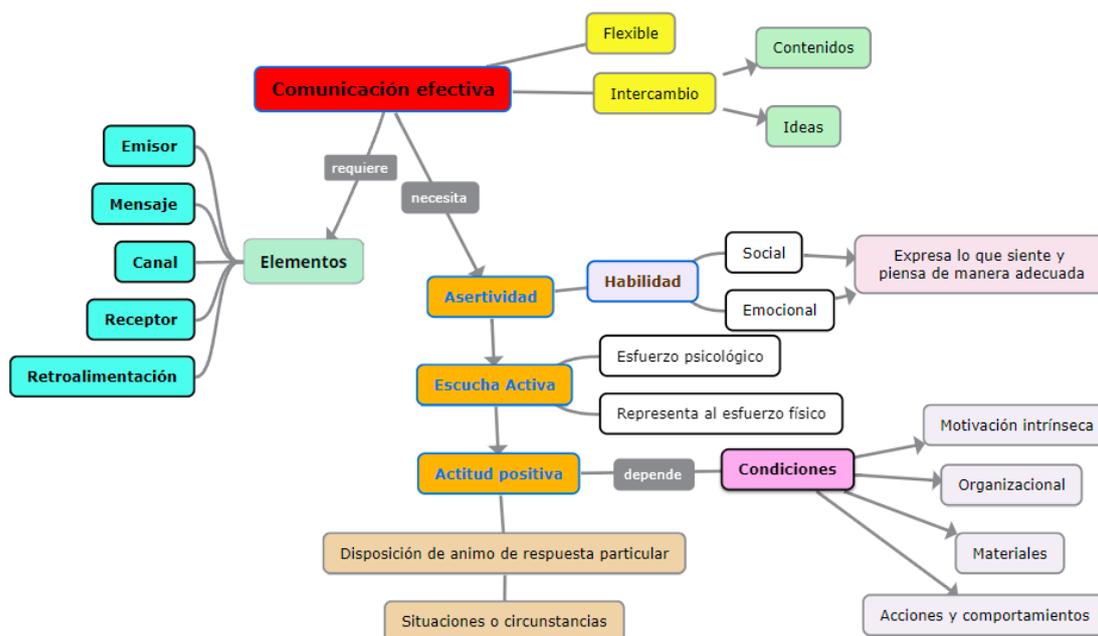
Nota: Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

En relación con los hallazgos obtenidos en base al segundo objetivo, reconocer la comunicación efectiva como elemento en el desarrollo de las HB, del marco teórico se obtuvo la lluvia de ideas (véase figura 7).

Figura 7: Lluvia de ideas marco teórico – comunicación efectiva



Figura 8: Sistematización Marco teórico – comunicación efectiva

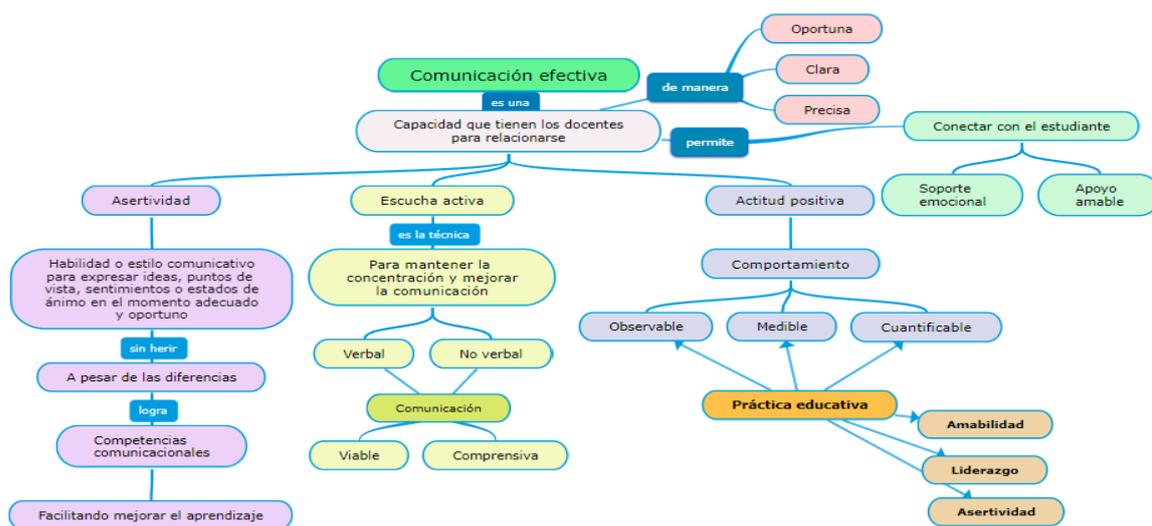


Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

En relación a lo vertido por los informantes sobre la comunicación efectiva como elemento fundamental de las HB, se colige que la asertividad es la capacidad y estilo comunicativo que consiste en expresar ideas, puntos de vista, sentimientos o estados de ánimo en el momento adecuado y correcto, sin herir la susceptibilidad a pesar de las diferencias, basado en el respeto, lo cual significa evitar comentarios negativos. El docente escucha, entiende y respeta las ideas del interlocutor siendo asertivo; ello conlleva a lograr competencias comunicacionales en su área disciplinar por ende facilita la mejora de los aprendizajes. No obstante, la escucha activa es una técnica para mantener la concentración y mejorar la comunicación verbal y no verbal; cabe mencionar que, como docentes están en constante relación con el entorno y al formar parte de una institución educativa, conlleva a mantener espacios de escucha, entendimiento y comprender lo que el otro quiere comunicar (comunicación viable y comprensiva), y sin duda tomar acuerdos, lo cual pone en manifiesto que las HB como habilidades socioemocionales están ligadas inherentemente al ser humano cuyo fin es lograr una mejor relación con su entorno. En cambio, la actitud positiva es el conjunto de comportamientos observables, medibles, cuantificables de la expresión del ser y como tal inspira, motiva y genera

confianza dando apertura al cambio y diálogo constante, en la práctica educativa se resalta la amabilidad, el liderazgo, y la asertividad. De tal manera, la comunicación efectiva es una capacidad que tienen los docentes para comunicarse de manera oportuna, clara y precisa frente a un determinado acontecimiento, permitiendo conectar con el estudiante para brindarle el soporte emocional y apoyo necesario ya que no es sólo emitir un mensaje sino saber transmitirlo amablemente y de manera positiva trayendo como consecuencia una mejor interacción desarrollando las competencias comunicacionales en el trabajo pedagógico. (véase figura 9)

Figura 9: Sistematización de los Informantes – comunicación efectiva

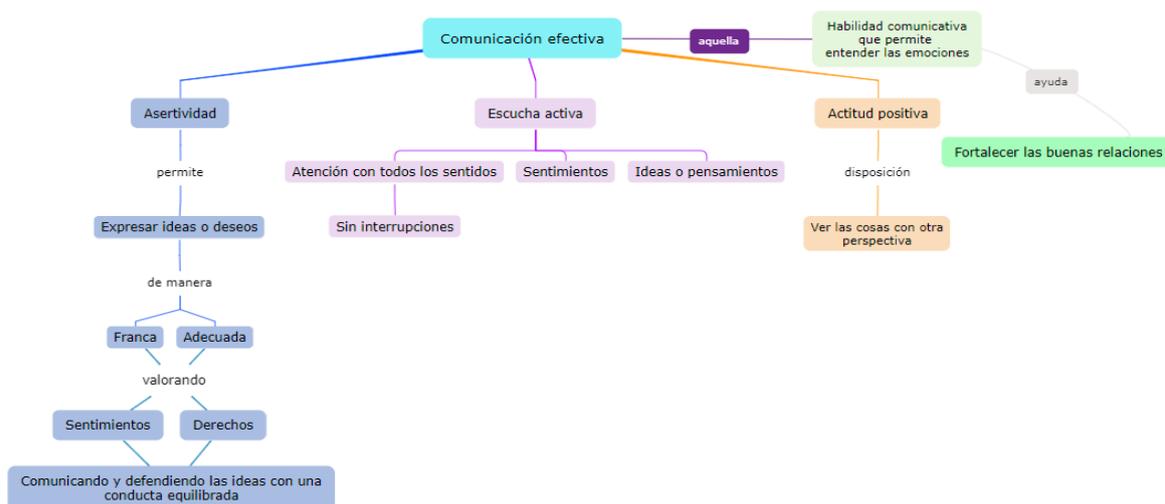


Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

Adicionalmente a todo lo presentado, se plantea la interpretación por los investigadores sobre la comunicación efectiva; determinándose que es aquella habilidad de comunicación que permite entender las emociones y ayuda a fortalecer las buenas relaciones, poniendo en práctica la habilidad de la asertividad, ésta permite que las personas puedan expresar sus ideas, de manera franca, adecuada, valorando sentimientos y derechos de los interlocutores; como tal entonces, el ser asertivos, comunicarse de manera efectiva produce que los hablantes se encuentren satisfechos de recibir amabilidad y entender claramente el mensaje, poniendo énfasis en la escucha activa, como estrategia para adentrarse a la comunicación sin interrupciones, centrándose en lo que nos están diciendo

mediante los gestos y palabras; mostrando buena disposición de atención. El trabajo del docente en los entornos virtuales se ha desarrollado con la puesta en práctica de la actitud positiva, acción reflejada en la interacción diaria en sus actividades pedagógicas, lo que les ha facilitado tener una comunicación de manera efectiva, pues la actitud mental positiva marcó la diferencia en el disfrute del quehacer humano viviendo la situación de la pandemia como la oportunidad de ver el mundo con otra perspectiva. (véase figura 10)

Figura 10: Sistematización Investigadores – comunicación efectiva

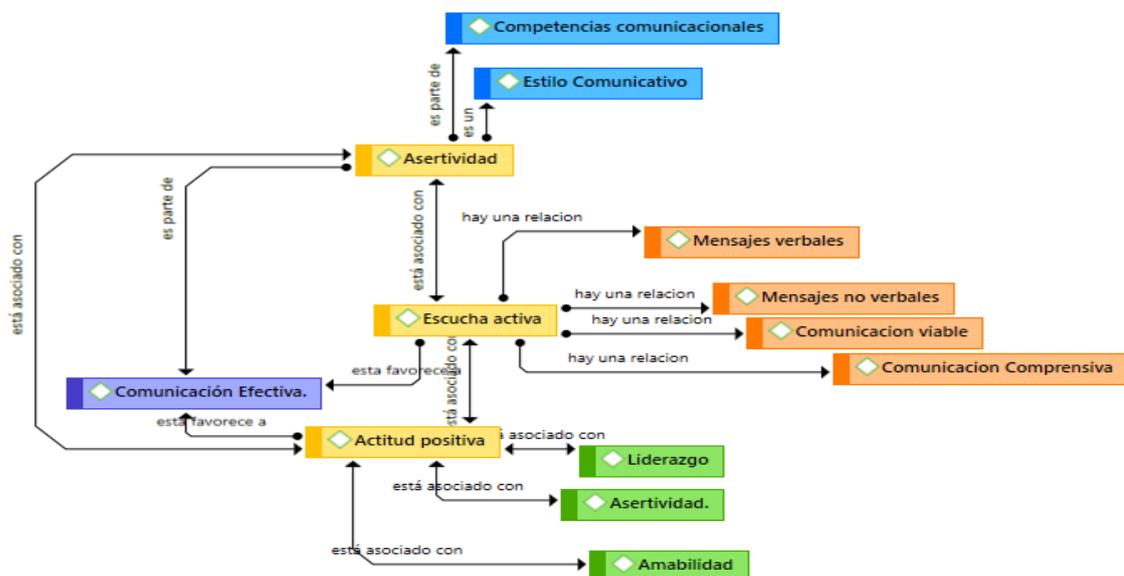


Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

En base a la triangulación de los constructos encontrados dentro del marco teórico, los informantes y los investigadores, se ratifica a la comunicación efectiva como elemento de las HB siendo este estilo de comunicación que permite llegar a las personas con mayor eficacia y comprender al hablante. Por lo expuesto, se determina que la asertividad, la escucha activa y la actitud positiva generados en una comunicación, establecen un vínculo entre el docente y el estudiante al manifestar el mensaje de una manera adecuada, la atención en la escucha, demuestra que es de interés lo que estamos escuchando; sin lugar a dudas, se expresa que la comunicación efectiva se produce siempre y cuando exista una interrelación mediante el diálogo sin interrupciones, a pesar de las diferencias de pensamientos; consecuentemente se producirá el entendimiento, por lo que; Herrera *et al* (2020) explica que para este tipo de comunicación se requiere del emisor, mensaje, canal, receptor y la retroalimentación como componentes que

permiten que la información recibida sea clara y entendible. Pero para que esto se produzca se debe tomar en cuenta la asertividad que, según Morsli (2020) posibilita a los hablantes interactuar logrando una positiva negociación verbal interpersonal. Desprendiéndose de la triangulación los elementos emergentes, a la palestra podemos considerar a las “competencias comunicacionales” que están relacionadas con la asertividad, “la comunicación verbal” y “comunicación no verbal” asociadas a la escucha activa en tanto que, en la actitud se determina la “amabilidad”, “liderazgo” y “asertividad” los cuales se encuentran asociados a la actitud positiva. El presente estilo de comunicación (comunicación efectiva), se está aportando a la comunidad científica como nuevo estilo de comunicación ampliado y actualizado para el tiempo para el cual se realizó la investigación; propiciándose un nuevo estado del arte. Adicionalmente, se verifica que la comunicación efectiva no debe entenderse aislada sino también asociada a las subcategorías emergentes señaladas y citadas anteriormente. En la actualidad existe la exigencia que los docentes tengan desarrolladas HB, las cuales pondrán en práctica en su actuación cotidiana a modo de una comunicación efectiva con asertividad, desarrollo de la escucha activa y una actitud positiva frente a diferentes ámbitos de la actividad humana que puedan surgir en la virtualidad y en estos tiempos de cambio radical en la educación. (véase figura 11).

Figura 11: Sistematización de la triangulación – Objetivo 2

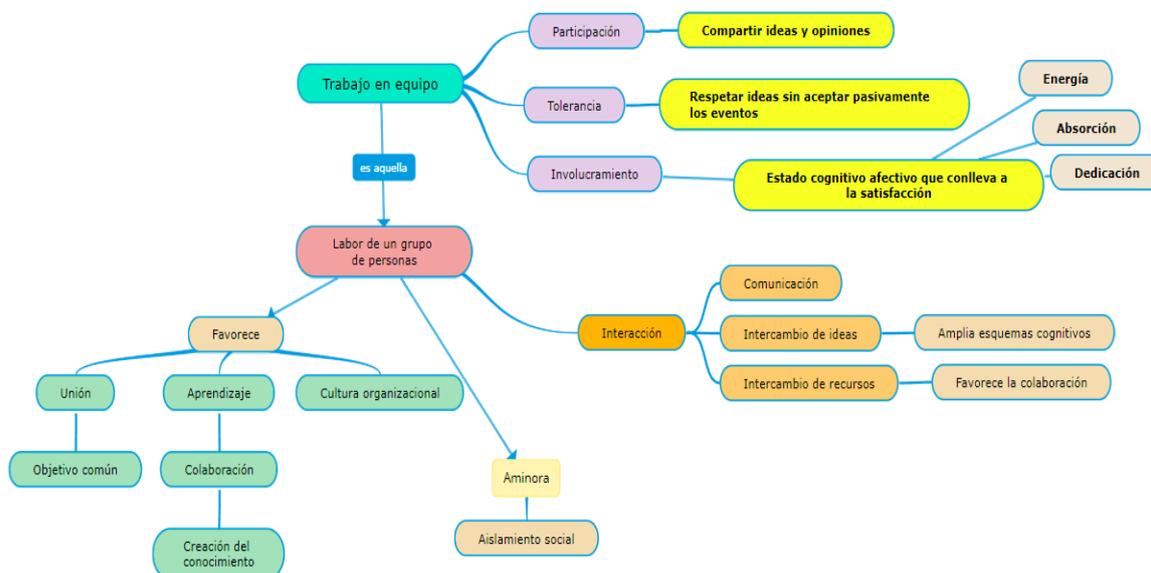


Nota: Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)



el involucramiento es un estado cognitivo-afectivo y positivo en la persona, en relación con el estudio mental del trabajo caracterizado por la energía, la absorción y la dedicación; lo que lleva al logro de la satisfacción personal. (véase figura 13)

Figura 13: Sistematización Marco teórico – trabajo en equipo

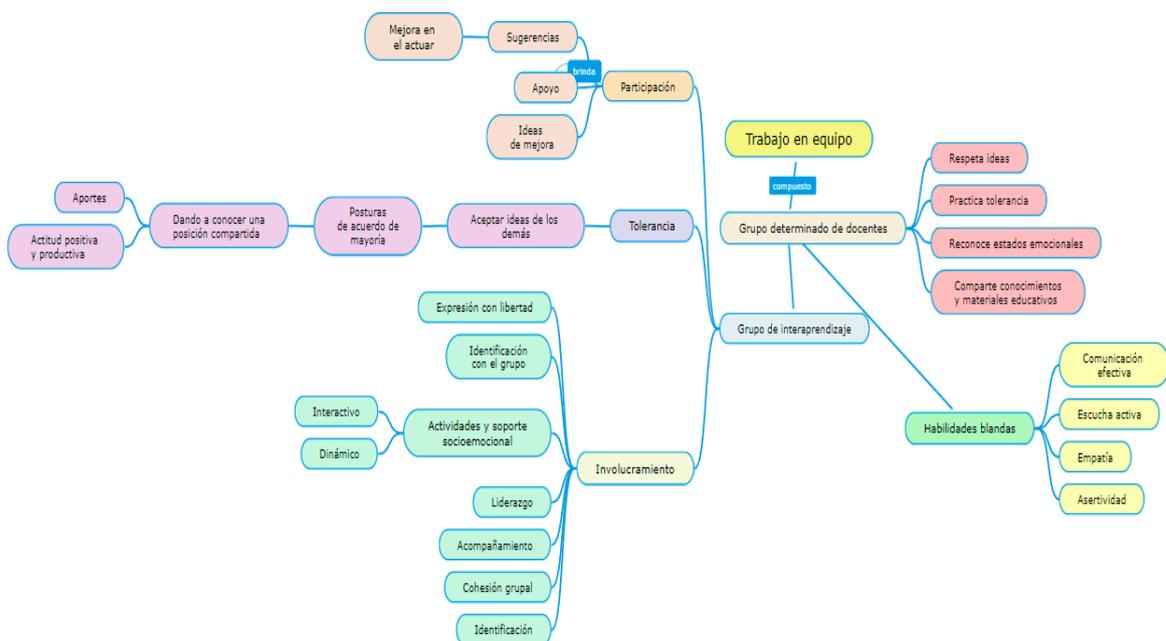


Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

En cuanto a lo manifestado por los informantes sobre la subcategoría trabajo en equipo; entiéndase que está compuesto por un grupo determinado de docentes en el que participan activamente respetando las ideas, poniendo en práctica la tolerancia, reconociendo los estados emocionales de cada miembro de la comunidad de aprendizaje, compartiendo conocimiento, experiencias, ideas innovadoras, y materiales educativos; produciéndose en el mismo, la comunicación efectiva asociada con otras HB como la escucha activa, la empatía y la asertividad en busca del bienestar de los estudiantes y de sí mismos. Los docentes que han logrado potenciar sus HB participando activamente en grupos de interaprendizaje y en la preparación de sus actividades pedagógicas, brindando ideas de mejora, sugerencias y apoyo socioemocional a los estudiantes en la virtualidad. Poniendo en práctica espacios de escucha activa no solo para alcanzar objetivos personales sino institucionales que favorecen el desarrollo de los aprendizajes significativos en un enfoque formativo por competencias. Con esa visión clara se genera la comunicación, poniendo en práctica la tolerancia aceptando las formas de pensamiento de las demás personas, por la misma decisión de trabajar unidos han

fortalecido esta capacidad y han asumido flexiblemente algunas posturas aceptando los acuerdos por mayoría (democracia) de manera armoniosa y en beneficio del grupo poniendo en claro sus fundamentos de posición, en una postura de actitud positiva y productiva con la finalidad de llegar a un acuerdo comunitario por mayoría para la asunción de compromisos en una convivencia virtual, brindando nuevos recursos, de hacer bien las cosas, de una manera asertiva y de tener una visión positiva. En tal sentido, en los entornos virtuales el docente actúa con ética profesional, participando, respetando los espacios y límites como persona estableciendo normas, a ello se suma esfuerzos, logrando identificarse con cada participante y se sienten a gusto ser parte del equipo expresándose con libertad. Los docentes han interactuado mediante diversas plataformas, la interacción por grupos en salas compartidas en la elaboración de proyectos incluyendo el aspecto socioemocional han sido muy interactivas y dinámicas, también su participación e involucramiento ha sido de liderazgo y acompañamiento en la dirección de los equipos de trabajo en los entornos virtuales permitiéndose la cohesión, identificación e involucramiento (reconocimiento de los estados de ánimo) de todos los participantes. (véase figura 14)

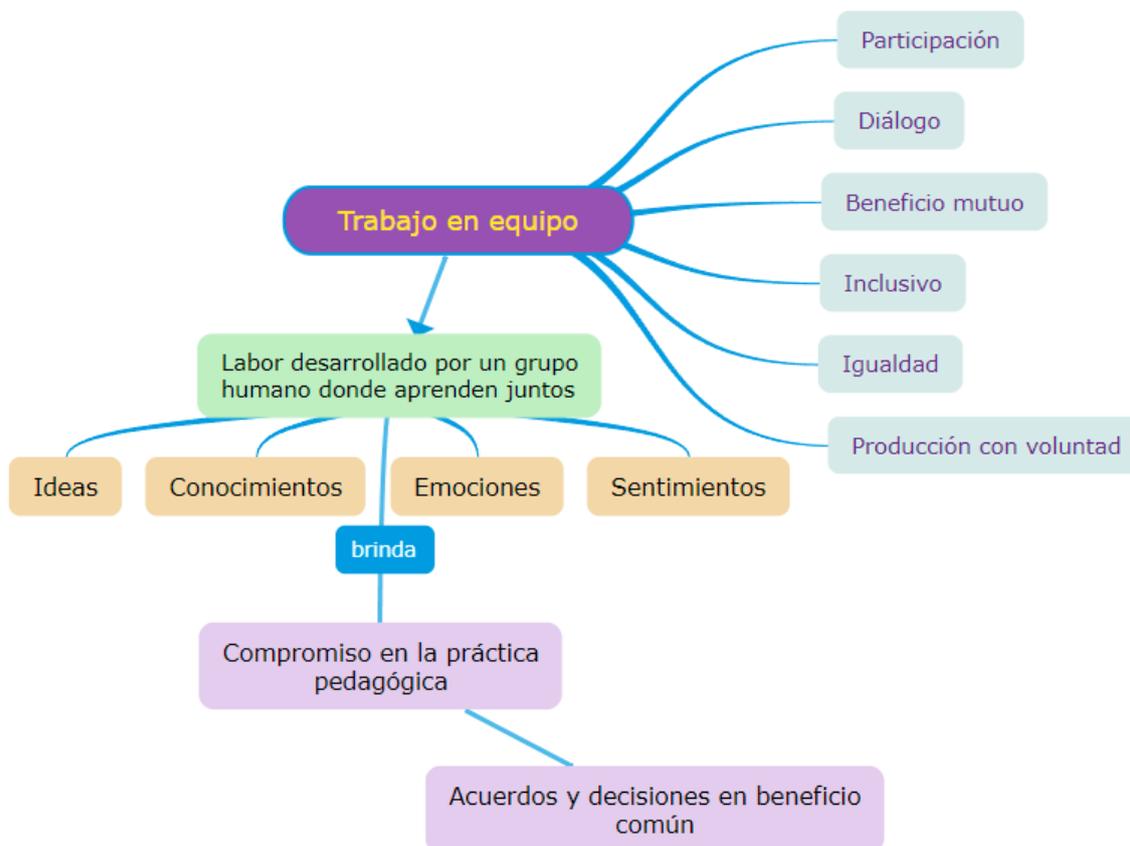
Figura 14: Sistematización de los Informantes – trabajo en equipo



Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

Frente a la sistematización sobre las respuestas brindadas por los investigadores sobre la subcategoría trabajo en equipo; lo refieren como la labor desarrollada por los docentes en un determinado grupo humano que trabajan juntos y comparten una serie de características en beneficio común. En tanto, que los docentes participan y colaboran en una comunidad de aprendizaje juntos por un mismo objetivo haciendo uso de las HB como la asertividad, la empatía, la tolerancia. Sienten satisfacción al trabajar de manera colaborativa generándose el compromiso para mejorar en el cumplimiento de nuevas actividades donde se pone en práctica la inclusión, la igualdad y diálogo logrando la transformación educativa y social. En toda reunión por diversos puntos de vista los docentes ponen en práctica el respeto por las ideas de los demás, toman acuerdos y decisiones para un trabajo en común, posicionan sus ideas pero son flexibles en el momento de tomar decisiones consensuadas, y como se encuentran en una sociedad tolerante y democrática, aceptan lo que manifiesta la mayoría, pero dando a conocer sus posiciones frente a cualquier evento; manteniendo una postura neutral sobre todo comprender y tolerar como piensan sus compañeros. Los docentes en su práctica pedagógica se involucran en las diversas comisiones de trabajo que se ejecutan durante el año escolar, comprometiéndose en cada una de ellas, además conocen los sucesos que acontecen a sus estudiantes con la finalidad de brindar soporte emocional. Por el mismo hecho de trabajar en equipo las actividades se hacen con voluntad, utilizando herramientas digitales, compartiendo conocimientos, identificando las emociones y estados de ánimo de sus colegas para poderlo ayudar. En consecuencia, en el trabajo de equipo todos ponen su granito de arena, van sumando esfuerzos para el beneficio y en la mejora de los aprendizajes de los estudiantes y toda la colectividad educativa. (véase figura 15).

Figura 15: Sistematización Investigadores – trabajo en equipo

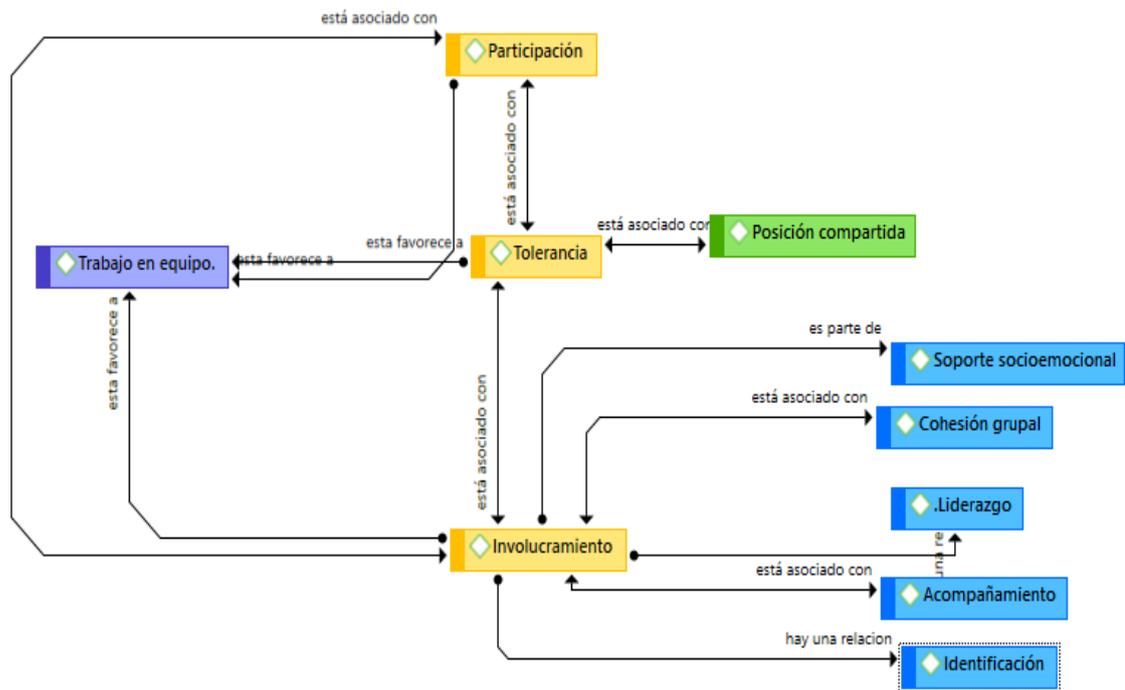


Elaborado por los investigadores (Ipanaque y Padilla, 2021)

En base al objetivo de la tercera subcategoría, se determinó el trabajo en equipo como la labor de integración e interacción en grupos de interaprendizaje que realizan los docentes en la educación mediada por la tecnología, en la presente investigación surgieron las siguientes subcategorías siendo éstas el “acompañamiento”, “cohesión grupal”, “identificación” y “soporte emocional” asociados al involucramiento; la “posición compartida” asociado con la subcategoría tolerancia y “liderazgo” asociado con la participación; estando todos estos elementos asociados a las HB en los docentes que vienen trabajando en los entornos virtuales. En la triangulación de los constructos encontrados dentro del marco teórico, los informantes y los investigadores; sobre trabajo en equipo se aporta a la comunidad científica un concepto actualizado y ampliado es cual es aquella que se dirige hacia una misión en común (aprendizaje en equipo) donde sus miembros consideran la diversidad y asumen lo complejo que es educar en base a los requerimientos de una sociedad cambiante (Hernández, 2020). Sumado a ello; se verifica que el trabajo en equipo no debe entenderse de manera aislada

sino asociada a las subcategorías emergentes citadas y mencionadas líneas arriba. Asimismo, se hace fundamental y beneficioso potenciar las HB en espacios donde todos los docentes trabajan para el logro de objetivos comunes y por ende generar un beneficio a los miembros de la comunidad educativa. (véase figura 16)

Figura 16: Sistematización de la triangulación – Objetivo 3



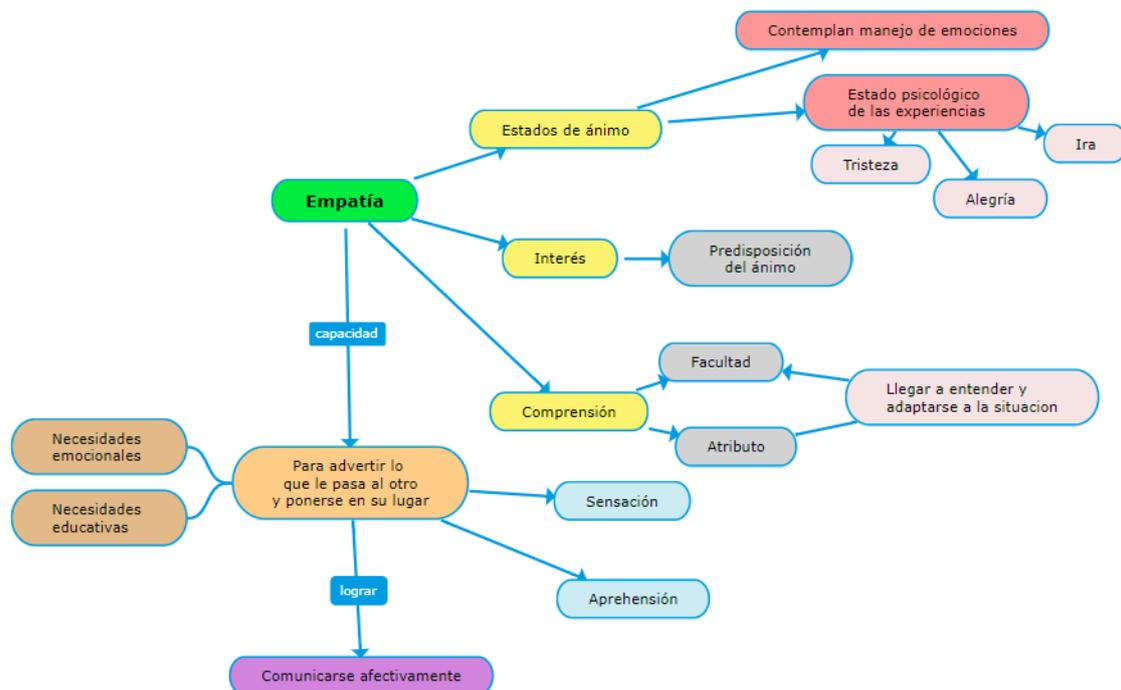
Nota: Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

En base al cuarto objetivo; interpretar la empatía como elemento importante para el desarrollo de las HB, de acuerdo con la sistematización e interiorización del marco teórico se obtuvo la lluvia de ideas. (véase, figura 17).



a entender y adentrarse a la cuestión o situación del hecho (RAE, 2020). (véase figura 18)

Figura 18: Sistematización Marco teórico – empatía

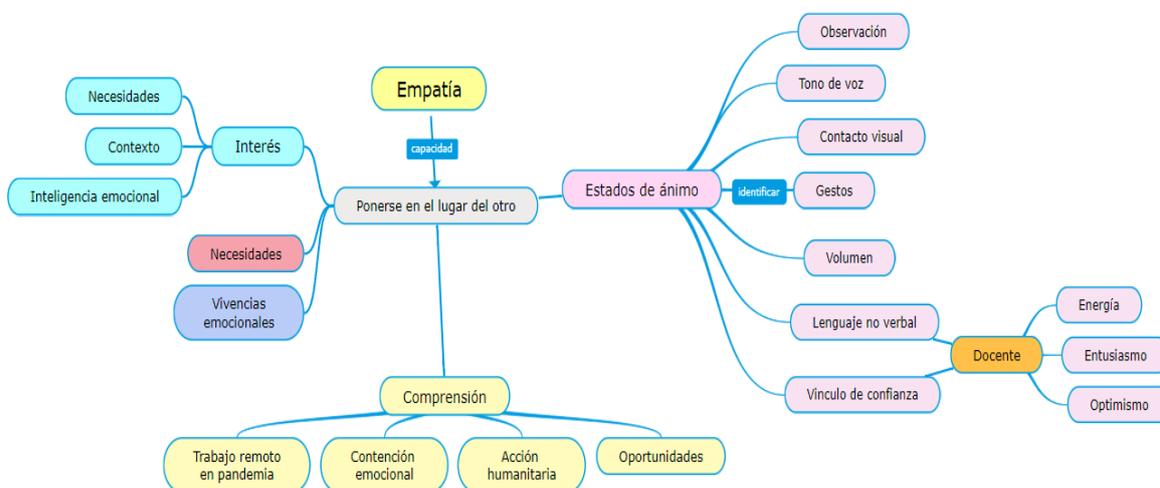


Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

Respecto a lo manifestado por los informantes sobre la subcategoría empatía lo refieren como capacidades que tienen los docentes siendo uno de los elementos primordiales de las HB, permite ponerse en el lugar del otro como advertir los intereses, las necesidades y vivencias socioemocionales del hablante. Los docentes se comunican a través de entornos virtuales y con ello identifican los estados de ánimo de sus estudiantes, apoyándose en la observación, escucha del quiebre o tono de la voz, contacto visual, gestos. Asimismo, en el contexto del trabajo remoto están atentos al lenguaje no verbal, y a realizar acciones concretas para brindar confianza. Es así, como el docente interviene con energía, entusiasmo y optimismo para encaminar o regular emociones, atendiendo de manera solidaria las experiencias de aprendizajes desarrolladas en la virtualidad en donde los estudiantes con sus propios testimonios dan a conocer parte de su emocionalidad. En la práctica pedagógica a raíz de su experiencia ha preparado su esquema mental lo cual hace que muestre interés en el desarrollo de sus actividades para

desarrollar la enseñanza aprendizaje tomando en cuenta los intereses, necesidades (contexto del estudiante); con su experticia tiene la capacidad (habilidades y destrezas) de entender y comprender lo que quiere manifestar la otra persona y tomar acciones para hacer una clase motivadora, complementado con un espacio de tiempo para la atención y apoyo emocional. Ello, va más allá de ponerse en el lugar de la otra persona, la empatía es como el radar de la inteligencia emocional. A pesar de la carga emocional y la situación compleja de enseñar en época de pandemia, los docentes han logrado comprender diversas situaciones que atravesaron los estudiantes, brindando en consecuencia contención emocional (espacios tutoriales) logrando empoderarlos en el uso de la tecnología para lograr el aprendizaje autónomo. En tanto, brindan apoyo también a sus pares siendo comprensivos y ofreciendo asistencia humanitaria. (véase figura 19)

Figura 19: Sistematización de los Informantes – empatía

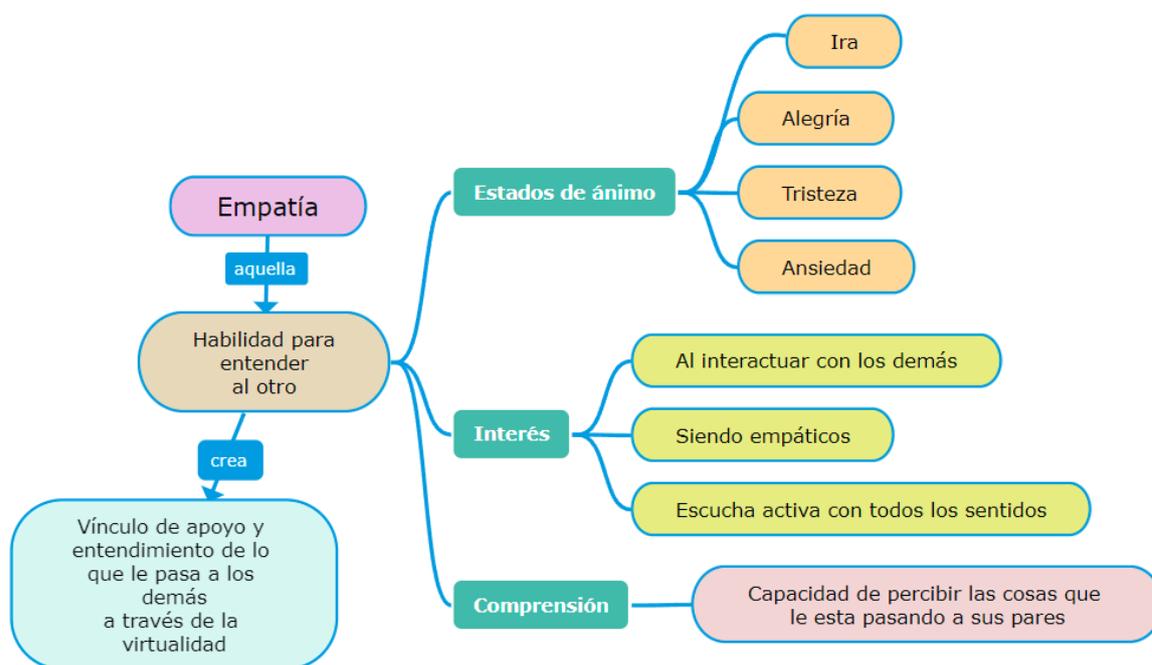


Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

De manera similar, a lo presentado se interpreta la información de los investigadores, los cuales describen a la empatía, como una habilidad para entender al otro; los docentes en su práctica diaria realizada por la plataformas Zoom o Google Meet han logrado conocer los diversos estados de ánimo de sus estudiantes, han sabido escucharlos y darse cuenta de su timbre de voz, el tono, la forma que se expresan, un hecho concreto es cuando los estudiantes el docente puede interpretar que el estudiante se siente indispuesto por alguna situación familiar, cuando están con cámaras encendidas observan sus estados de alegría al

esbozar una sonrisa, cuando hablan entusiasmados, cuando ponen sus emoticones; dan a conocer cómo se sienten. Un docente muestra interés en su práctica diaria cuando interactúa con sus colegas, padres de familia y estudiantes; en algunos casos determinadas acciones hacia sus estudiantes dejan huellas en ellos, haciendo uso de la empatía y escucha activa. A pesar de lidiar con la tecnología, existe la intención de seguir preparándose, conllevando a intercambiar información y enseñar sobre herramientas digitales en entornos virtuales, estos aspectos evidencian que el docente es comprensivo y que busca generar un vínculo de apoyo y entendimiento mutuo entre colegas brindándose acogimiento socioemocional dentro de un clima positivo y de confianza. (véase figura 20)

Figura 20: Sistematización Investigadores – empatía

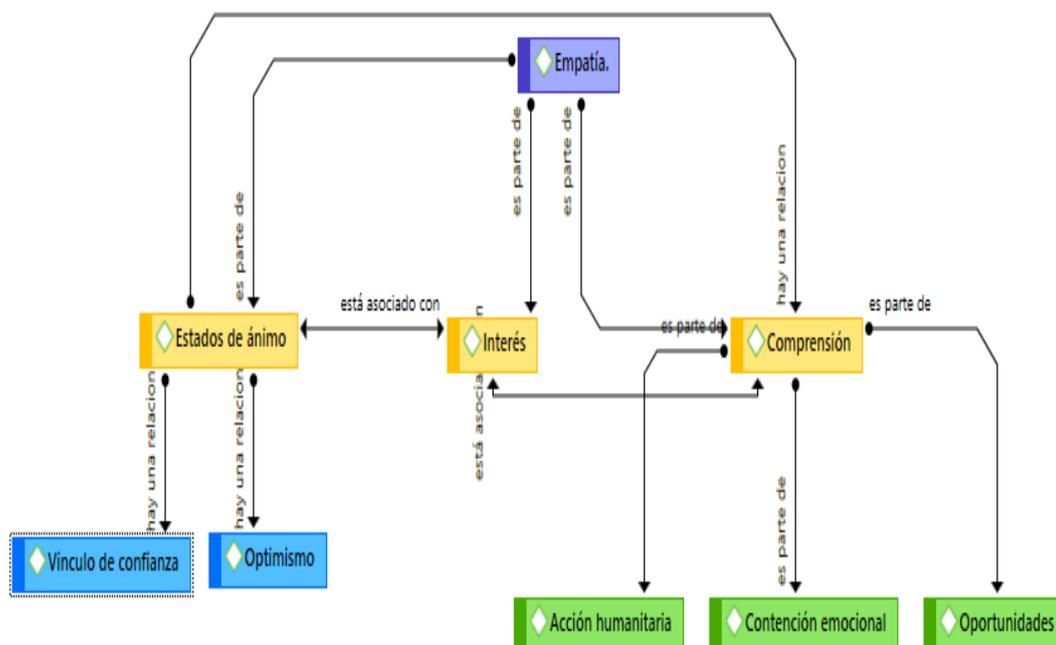


Nota: Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

Al respecto, en base a la triangulación de los constructos encontrados dentro del marco teórico, el aporte de los informantes y los investigadores, en el objetivo 4 emerge un nuevo constructo teórico a partir de los gráficos y la lluvia de ideas sistematizadas. La empatía es considerada como la habilidad que permite darse cuenta de los estados de ánimo de los demás, tomando interés a sus necesidades y comprender la situación del otro y ponerse no solo en su lugar sino siendo solidario, Goleman (2011) refiere que las personas conjugan un abanico de ideas

inteligentes, el actuar con empatía, autorregularse, estar motivados lo que conlleva a estados de ánimos positivos para su puesta en práctica en diversos espacios facilitando el logro de sus desempeños (Aguinaga y Sánchez, 2020). En tal sentido, se ratifica el constructo teórico con relación a la empatía como elemento para el desarrollo de las HB, es decir, que todo lo interpretado con relación a la subcategoría empatía se mantiene vigente; precisándose algunos aspectos relevantes en el complejo trabajo profesional en la virtualidad de los docentes acortando brechas educativas en tiempo de emergencia sanitaria mundial. Lográndose estos aspectos en las siguientes subcategorías emergentes “acción humanitaria”, “contención emocional” y “oportunidades” que vienen a ser parte de la comprensión; con la existencia de “vinculo de confianza” y “optimismo” con los estados de ánimo. (véase figura N° 21)

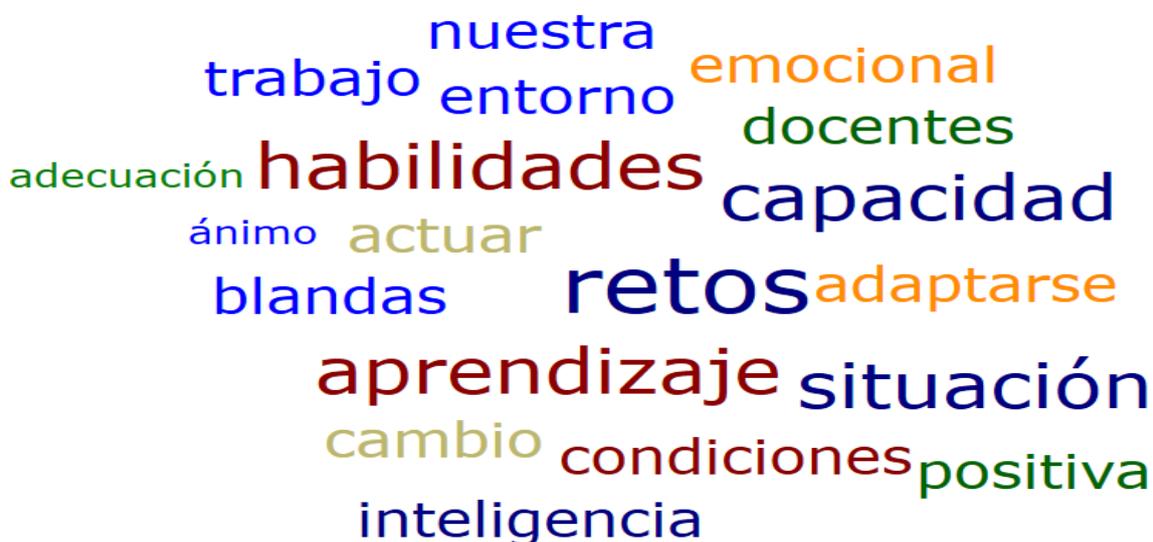
Figura 21: Sistematización de la triangulación – Objetivo 4



Nota: Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2020)

Para el quinto objetivo; comprender la adaptabilidad al cambio como elemento relevante para el desarrollo de las HB, de acuerdo con la interpretación a partir de la lluvia de ideas obtenidas del marco teórico. (véase figura 22)

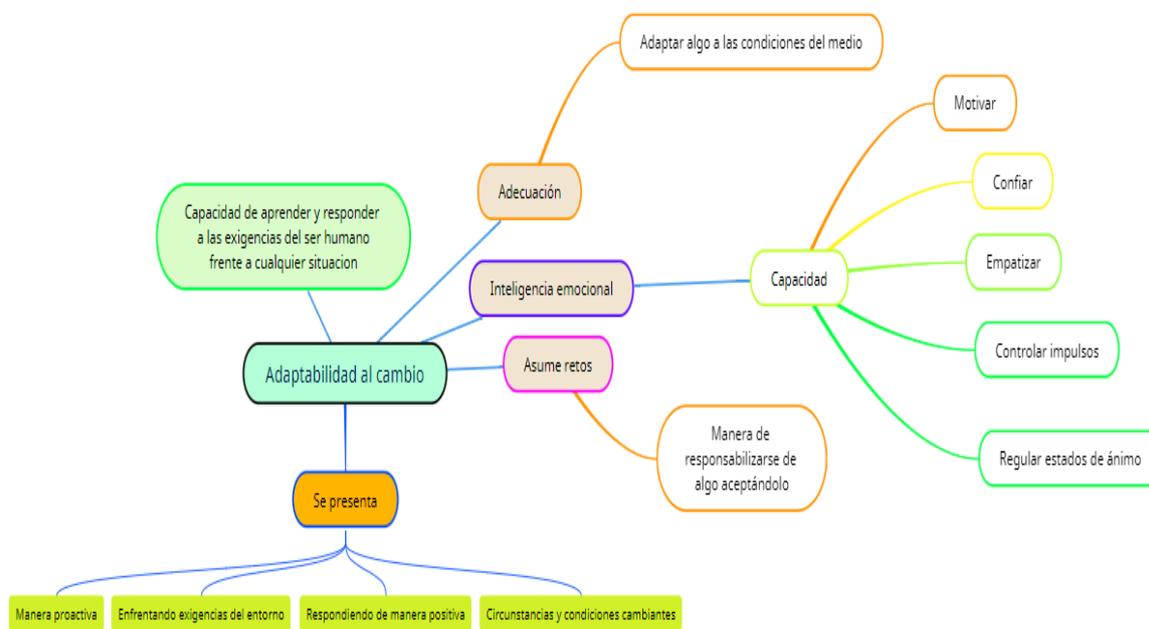
Figura 22: Lluvia de ideas Marco teórico – adaptabilidad al cambio



Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

Entiéndase al constructo teórico adaptación al cambio, como la capacidad de aprender y poder responder a las presunciones del medio circundante que tiene un individuo para hacer frente a cualquier situación cambiante en su entorno laboral. Se presenta de una manera proactiva enfrentando las exigencias del entorno, respondiendo de manera positiva las circunstancias y condiciones cambiantes. (Arias, 2021) La adaptabilidad al cambio presenta las siguientes subcategorías como la adecuación que es adaptar algo a las condiciones o a las necesidades de una persona o de una cosa (RAE, 2020); la inteligencia emocional viene a ser la capacidad para motivarnos, de confiar y empatizar con los demás, que permite controlar los impulsos a posibles frustraciones, de regular los estados de ánimo; evitando que interfiera la angustia en el estado mental de las personas (facultades racionales), llevando a mediar y entender su entorno, con una resolución acertada ante las distintas situaciones conflictivas (García, 2020), el asume retos es la adquisición o manera de responsabilizarse de algo aceptándolo (RAE, 2021). (véase figura 23)

Figura 23: Sistematización Marco teórico – adaptabilidad al cambio

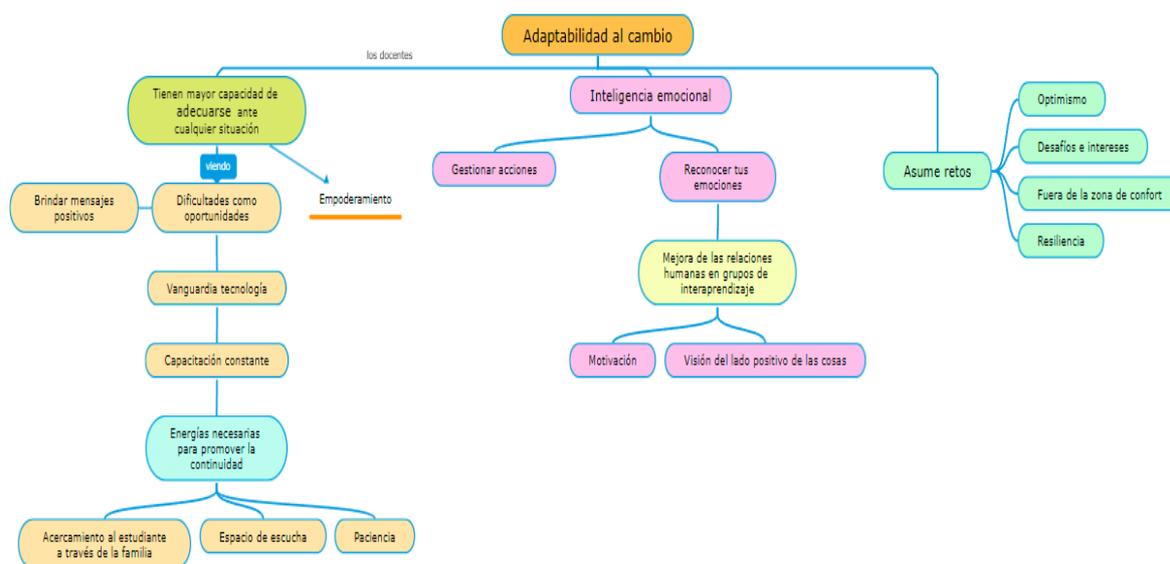


Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

En cuanto a lo expresado por los informantes sobre la subcategoría adaptabilidad al cambio, los docentes con HB tienen una mayor capacidad de adecuarse y empoderarse ante cualquier situación viendo las dificultades como una oportunidad, se encuentran a la vanguardia con el avance de la ciencia y la tecnología; para ello, se han capacitado de manera virtual para potenciar sus HB, consecuentemente; la virtualidad les ha permitido ser más perseverantes, tolerantes y empáticos con sus colegas y estudiantes; en momentos de frustración de los estudiantes han sacado las energías necesarias para promover en ellos la continuidad de sus clases, toma de espacios de escucha y paciencia para generar vitalidad a través de una pantalla brindando soporte emocional a sus estudiantes. El brindar mensajes positivos a través de los diferentes canales de comunicación y aceptando sus limitaciones tecnológicas, pero han utilizado diversas modalidades de acercamiento al estudiante a través de la familia. La virtualidad les ha permitido desarrollar nuevas capacidades como gestionar el tiempo, la autorrealización y la resiliencia. Asimismo, hacen uso de la inteligencia emocional cuando gestionan mejor sus acciones y reconocen sus propias emociones evitando el estrés por el que han pasado la mayoría de los docentes por el trabajo virtual; han reconocido lo

que le pasa al otro mejorando las interrelaciones humanas en grupos de interaprendizaje mediante motivaciones y ver el lado positivo de las cosas, haciendo que la otra persona mejore en su aprendizaje. La importancia de asumir retos en este tiempo para los docentes con HB desarrolladas se manifiesta desde que han sabido enfrentar esta pandemia en el modo de trabajo actual con optimismo, partiendo de sus intereses y desafíos como continuar con su desarrollo profesional, saliendo de su zona de confort para poder hacer frente una situación con mayor facilidad, siendo resilientes lo que les permite llegar al éxito y potenciar sus habilidades blandas frente a las adversidades. (véase figura 24)

Figura 24: Sistematización de los Informantes – adaptación al cambio



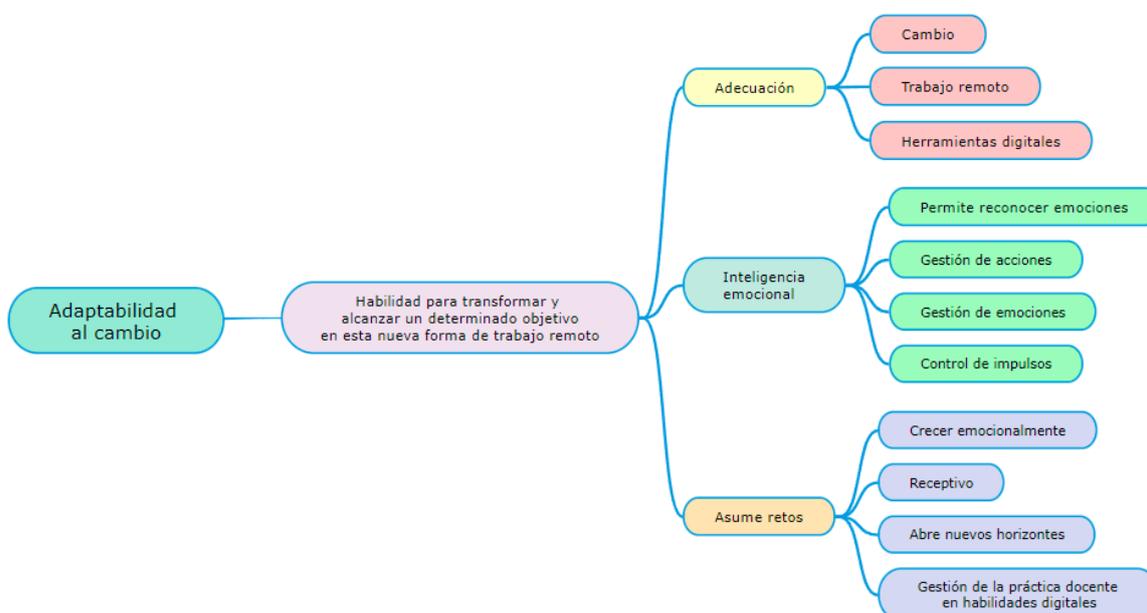
Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

De manera similar, a todo lo presentado, se aúna la interpretación de los investigadores sobre la adaptabilidad al cambio, que es la habilidad para transformarse y alcanzar un determinado objetivo, conocedores de cómo nos ha tratado esta situación de pandemia mundial, la nueva forma de trabajo remoto ha hecho que los docentes cambien sus hábitos y de forma de pensar acomodándose al contexto; que consiste en adecuar sus prácticas al uso de herramientas digitales, esto conlleva al fortalecimiento de habilidades digitales para seguir en el trabajo pedagógico. Una persona con HB se encuentra en la capacidad de adaptarse de manera rápida a cualquier situación que se presente en su vida y hacerlo con una actitud positiva

Las personas pueden controlar sus impulsos ante situaciones de conflicto. Los docentes expresaron que si tienen entrenado sus HB van a responder de manera positiva, lo que indica gestión de acciones, emociones, con los cuales se tendría una perspectiva positiva de la situación, el actuar con inteligencia emocional mejora las relaciones interpersonales, el actuar determina cómo se vea las cosas, actuar bien sin afectar a nadie y disfrute de lo que hago adaptándome a hacer frente a las situaciones y saliendo de la zona de confort

El asumir retos en la vida nos lleva a seguir creciendo en diversos aspectos, el ser abierto y receptivo a perspectivas nuevas nos abre nuevos horizontes, ver el fracaso como una oportunidad para seguir aprendiendo, todo ello viene a fortalecer nuestras habilidades blandas cuando las ponemos en práctica, nuestro reto es educar a los estudiantes en la virtualidad, no es tan fácil gestionarla con el uso de las herramientas digitales a las cuales nos estamos adaptando; ello nos permite asumir retos capacitarnos y hacer una reflexión de nuestra práctica docente para mejorar en nuestra didáctica, reservar espacios de escucha a los estudiantes, a nuestros colegas y juntos obtener logros de aprendizaje. (véase figura 25).

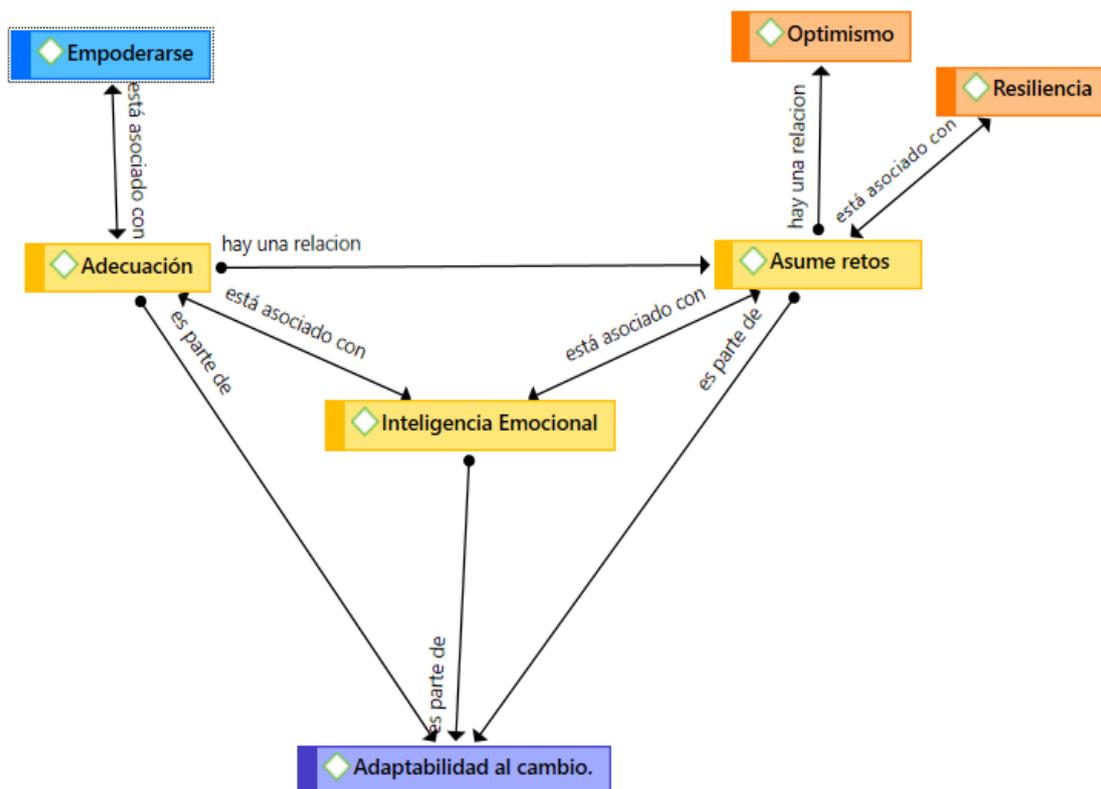
Figura 25: Sistematización Investigadores – adaptabilidad al cambio



Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021).

Al respecto, en base a la sistematización de la triangulación de los constructos encontrados dentro del marco teórico, las respuestas de los informantes y los investigadores, se interpreta a la adaptabilidad al cambio como la habilidad que tienen los docentes en asumir los cambios sin modificar el logro de sus objetivos planteados. En tal sentido se ratifica el contenido teórico con lo referido por los informantes con relación a la adaptabilidad al cambio como elemento relevante para el desarrollo de las HB; es decir, que todo lo interpretado con relación a la subcategoría adaptabilidad al cambio se mantiene vigente; precisándose algunos aspectos relevantes en el complejo trabajo profesional en la virtualidad de los docentes. Lográndose estos aspectos como las siguientes categorías emergentes “empoderarse” está asociado a la adecuación; “resiliencia” y “optimismo” hay una relación con la subcategoría asume retos. (véase figura N° 26)

Figura 26: Sistematización de la triangulación – Objetivo 5

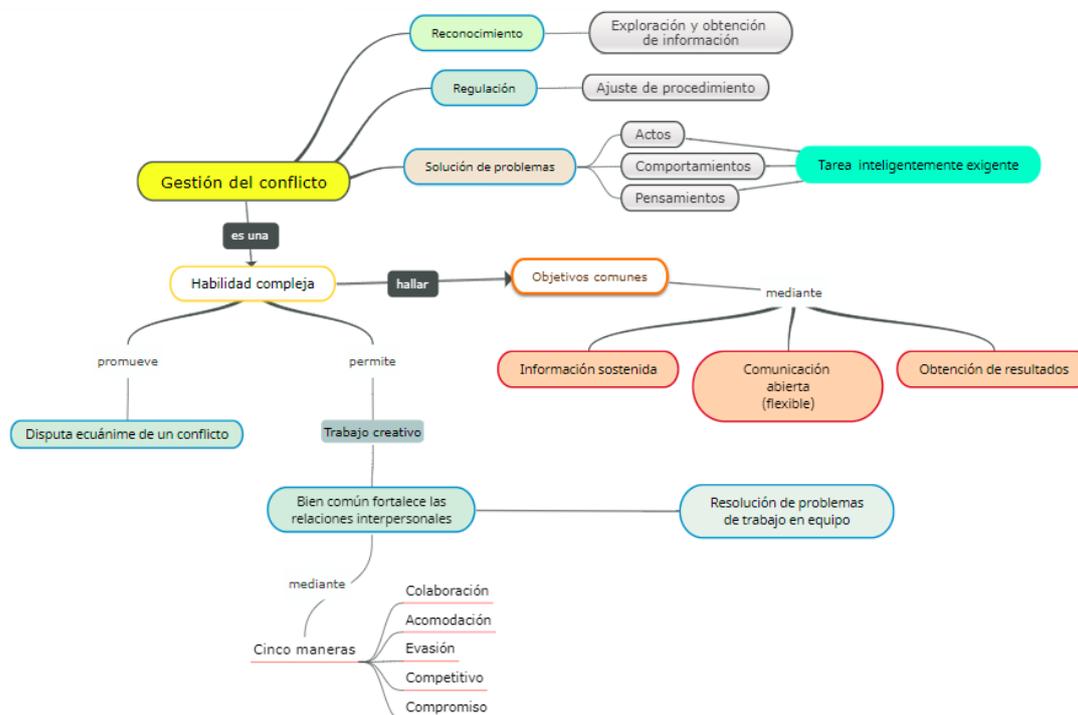


Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)



problemas es una habilidad que está orientado al conjunto de actos, de comportamientos y pensamientos propios de la persona encaminados hacia la realización de una definida tarea inteligentemente exigente. (véase figura 28)

Figura 28: Sistematización Marco teórico – gestión del conflicto

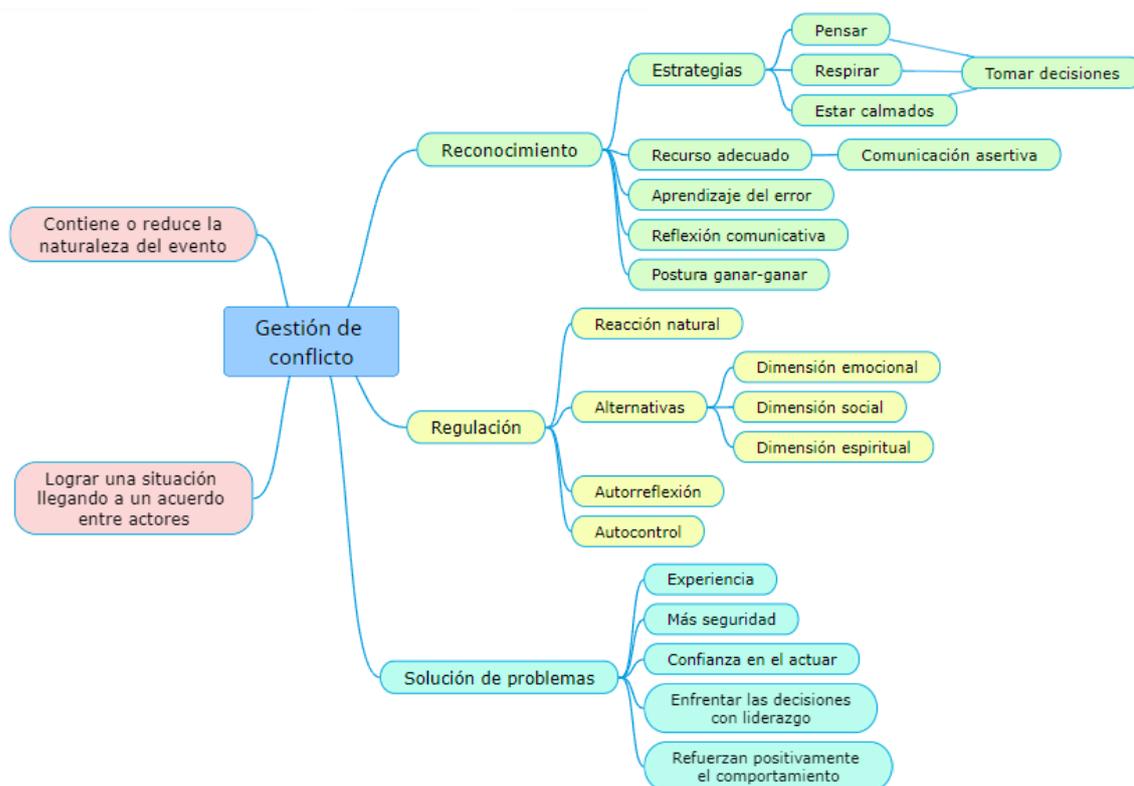


Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

En cuanto a lo expresado por los informantes sobre la subcategoría gestión del conflicto, se logra entender que es la acción orientada a contener o reducir la naturaleza del evento que puede llegar a ser destructiva, con el fin de lograr una situación en la que se pueda llegar a un acuerdo entre los actores. Los docentes que tienen altamente desarrolladas sus HB consideran que tienen que pensar, respirar, estar tranquilos para poder tomar decisiones y es importante considerar que todo conflicto debe ser detectado a tiempo para no tener consecuencias irreparables. Favorece detectar un conflicto en primera instancia porque más pronto se hace visible se puede contar con una serie de recursos para resolverlos y evitar otros mayores, eligiendo la más adecuada y oportuna; lo cual se da con una comunicación asertiva, sacar provecho de la situación para aprender del error lo que conlleva a una reflexión comunicativa estando presente el compromiso, la comunicación. Considerando que, los docentes observan que en un conflicto al tener diferentes puntos de vista siempre se van a centrar en un interés en común y

siempre buscan que todos ganen considerando la postura ganar-ganar, que sientan que todos han participado, es decir, que las partes en el conflicto tengan la oportunidad de ser escuchados, expresar sus posiciones y las decisiones a tomar sea beneficiosa para las partes. Ante cualquier situación conflictiva o situaciones inesperadas los docentes reaccionan de manera natural, mantienen una actitud positiva, de serenidad ante un evento inesperado manteniendo pensamientos más realistas y al tomar decisiones éstas deben ser las más acertadas, porque la naturaleza de las consecuencias según la magnitud del conflicto. En la práctica docente reconocen y regulan sus emociones y actitudes con un bagaje de alternativas que tiene que ver con la dimensión física, dimensión emocional, dimensión social, dimensión espiritual. Permite que los estudiantes autorregularse y llamar la atención a la reflexión de sus actos para generar climas positivos con autocontrol y que la otra parte identifique y se dé cuenta de su equivocación y reconozca sus errores lo cual se hace mediante la escucha activa sin juzgar ni poner etiquetas estableciendo un buen contacto de vínculo con el estudiante o con otra persona. Como parte de aquellos docentes que presentan alternativas de solución, el tener desarrolladas las HB determinan que les da más experiencia, más seguridad, más confianza en su actuar para fortalecer la toma de decisiones con liderazgo. Consideran que las HB refuerzan positivamente el comportamiento y por ende este comportamiento se instaura como parte de un repertorio conductual para solucionar problemas el cual va a ser usado en un futuro próximo. Desde la posición donde se encuentre los docentes se han empoderado a potenciar las HB y generar confianza en un clima cálido. (véase *figura 29*)

Figura 29: Sistematización de los Informantes – gestión del conflicto

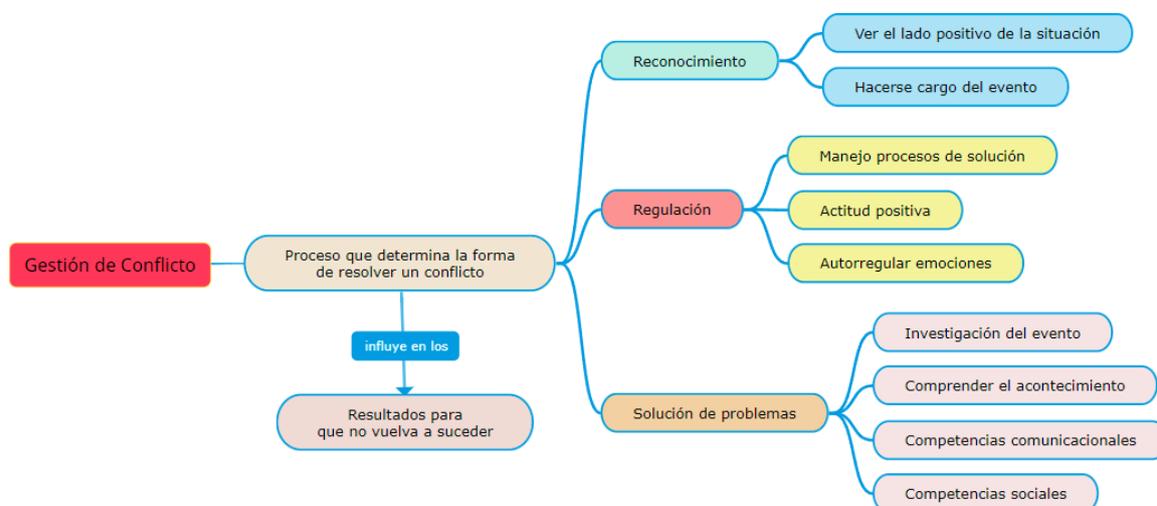


Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

De manera similar, a todo lo presentado, se muestra la interpretación realizada sobre las respuestas obtenidas de la investigadora sobre la gestión del conflicto, entendiéndose como la forma de resolver un conflicto, e influir con estrategias para que no se pueda presentar nuevos eventos o episodios del mismo, los docentes reconocen que actualmente estamos viviendo en un mundo con problemas que se suscitan en la vida, por lo que, entrenan sus HB cuando se presenta una situación de conflicto, reconocen que esos conflictos sean entendidos como un aprendizaje y el conflicto debe ser abordado en el momento preciso para que no se convierta en un problema y los implicados reaccionen de distinta manera y se puedan afectar, siguiendo los mecanismos para su resolución, como la escucha activa, la empatía en la intervención; lo que permite que ambas partes en conflictos asuman una toma de decisiones que van a beneficiarlos. Para actuar ante situaciones difíciles, es necesario conocer cómo se encuentra la situación, cómo se le percibe y valorar lo difícil, es complicado, pero lo ven desde otra perspectiva o actitud positiva; ello permite que las personas pueden autorregularse, regular las emociones y actitudes ante cualquier situación que se presente en la vida sea inesperada o no. Los

docentes que tienen entrenados sus HB siguen paso a paso los procesos para manejar un conflicto y dar posibilidades de soluciones para que el afectado pueda tomar una de ellas que le permita solucionar dicho conflicto. Y el tener esa capacidad de reconocer lo que estamos haciendo y cómo nos estamos equivocando entonces van a ir creciendo como personas, para quien haya entrenado en la praxis las HB puede hacer que la otra persona pueda analizar y reflexionar sobre sus actos y dar pie a que se resuelva el conflicto. Por supuesto, todo este abanico de posibilidades y entrenamiento hace avanzar y crecer profesionalmente, facilita resolver cualquier situación conflictiva porque ponen en práctica ciertas competencias comunicacionales y sociales. (véase figura 30)

Figura 30: Sistematización Investigadores – gestión del conflicto

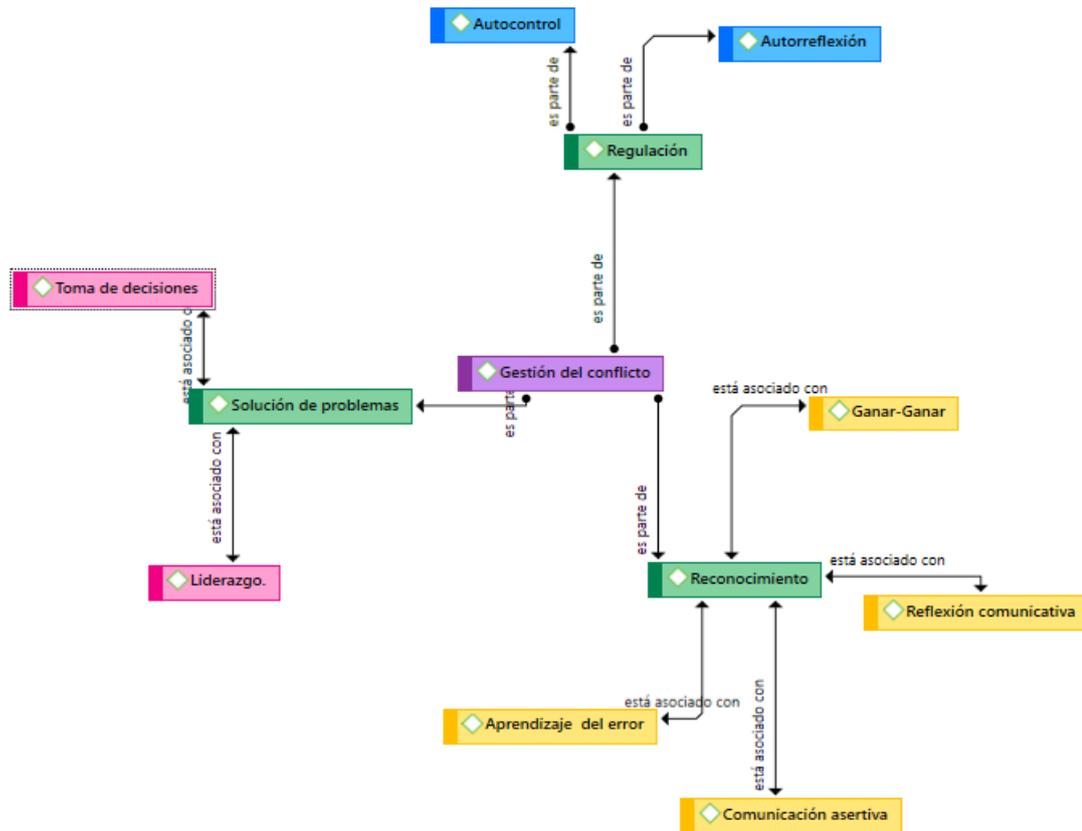


Nota: Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

En base a la triangulación de los constructos encontrados dentro del marco teórico, los informantes y los investigadores, se interpreta que a la gestión del conflicto como la habilidad que tienen los docentes para establecer estrategias para la solución de conflictos. En tal sentido se ratifica el contenido teórico con lo referido por los informantes en relación con la gestión del conflicto como elemento relevante para el desarrollo de las HB; es decir, que todo lo interpretado con relación a la subcategoría gestión del conflicto se mantiene vigente; precisándose algunos aspectos relevantes en torno al trabajo en la virtualidad de los docentes acortando brechas educativas en tiempo de emergencia sanitaria mundial. Lográndose estos aspectos como las siguientes subcategorías emergentes “autocontrol” y

“autorreflexión” es parte de regulación; “ganar-ganar”, “reflexión comunicativa”, comunicación asertiva” y “aprendizaje del error” construcciones asociadas con el reconocimiento; en tanto, “liderazgo” y “toma de decisiones” están asociados a la solución de problemas. (véase figura 31)

Figura 31: Sistematización de la triangulación – Objetivo 6



Elaborado por los investigadores, Ipanaque y Padilla (2021)

## V. CONCLUSIONES

- Primero: En cuanto al constructo de HB, los docentes conocen los conceptos de habilidad, actitud y aptitud; siendo éstas las ideas o representaciones mentales las cuales los docentes han descrito precisando su significado como las características de cada elemento, por lo que, conceptualizan las HB como aquellas capacidades, habilidades y destrezas que tienen los docentes para adoptar una postura con ingenio al resolver situaciones con aptitud no técnica, asertividad y empatía, teniendo una actitud positiva que le permite potenciar sus competencias comunicacionales en su desempeño pedagógico.
- Segundo: La comunicación efectiva es un elemento fundamental de las HB en la construcción del nuevo conocimiento, considerando que los docentes deben desarrollar las competencias comunicativas de manera abierta poniendo en práctica un diálogo reflexivo de manera asertiva mediante palabras, gestos o expresiones. En consecuencia, en esta comunicación se debe decodificar e interpretar el mensaje del interlocutor y promoverla con una actitud positiva, siendo necesaria su práctica continua para que exista una buena conexión entre los miembros de la comunidad educativa.
- Tercero: Es fundamental comprender el trabajo realizado por los docentes que han potenciado sus HB en los entornos virtuales, siendo necesario el trabajo en equipo, a través del desarrollo de diversas actividades, en los cuales se pone en práctica la colaboración, la tolerancia y el compromiso en el logro de objetivos comunes que beneficien a los miembros de una comunidad educativa.
- Cuarto: La empatía es un elemento importante para el desarrollo de las HB, la cual ha sido potenciada por los docentes en su práctica pedagógica en entornos virtuales; la actitud empática en los docentes promueve su identificación con los demás y comprensión de las necesidades;

impulsa la motivación y genera mejoras en las habilidades académicas. La empatía es una habilidad aprendida, que permite a los docentes mejorar las relaciones interpersonales con sus pares y estudiantes, es por este motivo, los docentes empáticos pueden brindar en esencia una formación de calidad; ya que tienen la capacidad de ponerse en el lugar de las otras personas.

Quinto: La adaptabilidad al cambio es un elemento relevante para el desarrollo de las HB en los docentes para la construcción de conocimientos en los entornos virtuales; siendo importante para adecuarse a un nuevo contexto de trabajo con optimismo y resiliencia; en tanto que se promueve el logro de nuevos y significativos aprendizajes, es por ello que; los docentes que han entrenado sus HB, tienen una buena disposición, para asumir nuevos retos en el aspecto personal y profesional con una apertura positiva considerando la predisponibilidad por aprender y compartir lo aprendido.

Sexto: A través de la gestión del conflicto los docentes han desarrollado la capacidad para trabajar en la prevención, analizando la naturaleza y persistencia de un evento para resolver conflictos y tomar las mejores decisiones, mediante una serie de estrategias con el propósito de consignar la característica ganar-ganar favoreciendo a las partes involucradas en el manejo de una gestión positiva del conflicto manteniendo el control en el aula solucionando el problema.

## VI. RECOMENDACIONES

- Primero: A los especialistas de las Unidades de Gestiones Locales se recomienda, a través de la dependencia académica y administrativa del Área de Gestión Pedagógica, considerar la implementación de las HB dentro del proceso de enseñanza aprendizaje, teniendo en cuenta las competencias del modelo educativo virtual según la Ley de educación. Estableciendo programas de desarrollo de HB que contengan estrategias y métodos previo diagnóstico para poder determinar el alcance que tendrán dichos programas, combinando lo teórico con las HB, y potenciar los conocimientos que los docentes poseen.
- Segundo: Los directores de las Instituciones educativas públicas, a través de la Comisión de Calidad, Innovación y Aprendizajes podrían implementar cursos extracurriculares, debido que es la formación subyacente en Comunicación efectiva para ir potenciando esta HB en los docentes lo que establecerá una de las estrategias que complementa la formación de sus estudiantes con HB permitiendo mejores resultados en el desarrollo profesional docente.
- Tercero: A todos los educadores del nivel secundario de las instituciones públicas, se les recomienda desempeñar un rol más activo en el fortalecimiento, uso y evaluación de las HB, de modo que su participación e involucramiento sea más pertinente en los equipos de trabajo y ello redunde en beneficio de los estudiantes, y que se cultiven esta HB desde las aulas.
- Cuarto: A los directivos de las instituciones educativas públicas a través de los coordinadores de tutoría desarrollar estrategias en talleres emocionales sobre Empatía que permitan el desarrollo de esta HB entre sus colaboradores, para mejorar y fomentar las dinámicas socioemocionales en las escuelas.

Quinto: A los directivos de las instituciones educativas públicas se les recomienda utilizar la metodología adecuada para diagnosticar el nivel de adaptabilidad al cambio que han desarrollado los docentes, en tanto deben ser medidas cada cierto tiempo para lograr alcanzar los objetivos propuestos en las escuelas, además establecer programas de capacitación que conlleven a los docentes lograr el máximo desempeño en sus áreas curriculares.

Sexto: A los directores de las instituciones educativas públicas en coordinación con alianzas estratégicas de la localidad, se les recomienda realizar cursos-talleres de habilidades de Resolución de conflictos diseñando material didáctico que aporte elementos conceptuales y prácticos para que los docentes puedan aplicarlos en los grupos y comunidades educativas.

## VII. PROPUESTA

En base a las recomendaciones del presente estudio de investigación, surge la propuesta de la implementación de un Programa de capacitación sobre HB denominada HABLANDA, para los especialistas del Ministerio de Educación, luego a las unidades de gestión educativa local y a las diversas instituciones educativas públicas; está compuesto por talleres participativos virtuales realizados en tres módulos dirigidos al personal directivo y docentes del nivel secundaria de las diversas áreas disciplinares, teniendo como finalidad una preparación para fortalecer las HB en los docentes y potenciándolas para mejorar su práctica pedagógica.

### Justificación

La educación peruana se vio afectada por el confinamiento y aislamiento social por la pandemia mundial, a partir del 16 de marzo del 2020, la virtualidad se convirtió en el espacio de interacción e intercambio de información, debido a ello los docentes y estudiantes han tenido que afrontar y mediar con la tecnología y diversas herramientas digitales.

Por este motivo, se requiere potenciar las habilidades blandas de los docentes haciéndose imperativo su entrenamiento y fomento en las escuelas, en efecto, para afrontar con éxito la post pandemia. En definitiva, se utilicen estrategias socioemocionales para ser aplicados en el campo educativo generando impactos positivos al trabajo pedagógico en las aulas. Y de lo anteriormente expuesto los docentes sean parte de una generación de profesionales capaces de tener un mejor desenvolvimiento emocional armónico.

### Objetivo

Brindar talleres de capacitación que ofrezcan una visión holística de las habilidades blandas, en un entorno digital en el proceso formativo del nuevo profesional en las diversas áreas curriculares de las instituciones públicas, a fin de potenciar dichas habilidades en sus actividades de aprendizaje y mejorar el desempeño docente.

## Contenidos de los Módulos del taller

### Módulo I: Habilidades blandas y virtualidad

#### Temática

- 1.1. El reto de las HB en la virtualidad
- 1.2. Rol del docente en la práctica de HB para entornos virtuales
- 1.3. Habilidades blandas en el Liderazgo y Gestión pedagógica colaborativa
- 1.4. Potenciando las HB para un mundo virtual.

### Módulo II: Reconociendo mis Habilidades blandas

#### Temática

- 1.1. La inteligencia emocional y autorregulación de emociones
- 1.2. Manejo de Relaciones Interpersonales
- 1.3. Equipos de alto rendimiento
- 1.4. Enfrentamos el conflicto en las relaciones humanas mediante estrategias lúdicas

### Módulo III: Desarrolla tus HB, te acompañamos en el camino

#### Temática

- 1.1. Practicamos una Comunicación efectiva
- 1.2. ¿Asertivo yo?... el buen vivir
- 1.3. La empatía: Rompiendo obstáculos
- 1.4. Mediación de conflictos: Ganar o perder

Actividades:

Actividades		Febrero		
		Semanas		
Módulo I	Habilidades blandas y virtualidad			
Módulo II	Reconociendo mis Habilidades blandas			
Módulo III	Desarrolla tus HB, te acompañamos en el camino			

Presupuesto:

Concepto	Monto unitario	Monto total
Gastos Administrativos	S/.250.00	S/.1 500.00
Licencia de Plataforma on-line	70.00	100.00
Zoom		
<b>Total</b>	<b>S/.320.00</b>	<b>S/.1 600.00</b>

Metodología

En los talleres del Programa *HABLANDA* se utilizará la metodología activa desarrollando actividades de participación a través de:

- Uso de la plataforma virtual (videoconferencias/consulta en línea)
- Los contenidos (material escrito y digital)
- La participación del docente mediante dinámicas

Evaluación:

Al finalizar el Programa de talleres *HABLANDA*, se evaluará los indicadores y el logro de satisfacción en los docentes a través de un formulario-encuesta.

## REFERENCIAS

- Abril-Lancheros, M. (2021) Proceso de aprendizaje en la pandemia. Revista especializada en educación Panorama. Editorial Politécnico Grancolombiano. Vol. 15 Núm. 28 (2021). Recuperado de <https://journal.poligran.edu.co/index.php/panorama/issue/view/149>
- Aguerrevere, G, Amaral, N., Bentata, C., Rucci, G. (2020) Desarrollo de habilidades para el mercado laboral en el contexto de la COVID-19. Banco Interamericano de Desarrollo. doi: <http://dx.doi.org/10.18235/0002323>
- Aguinaga Vásquez, S. J., & Sánchez Tarrillo, S. J. (2020). Énfasis en la formación de habilidades blandas en mejora de los aprendizajes. EDUCARE ET COMUNICARE: Revista De investigación De La Facultad De Humanidades, 8(2), 78-87. Recuperado de: <https://doi.org/10.35383/educare.v8i2.470>
- Albert, M. (2007). La Investigación Educativa: claves teóricas. McGraw Hill/ Interamericana de España, S.A.U. ISBN: 978-84-481-5942-9. Recuperado de: <https://baixardoc.com/documents/la-investigacion-educativa-maria-albert-5c8ab9ebc59ba>
- Alcázar, M. (2020). La práctica profesional y las competencias digitales en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2018. UNSA Investiga. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11308>
- Arias Gonzáles, J. L. (2021). Adaptabilidad a las tecnologías de la información, comunicación y procrastinación laboral en colaboradores del sector público en Arequipa. Revista Científica UISRAEL, 8(1), 77–89. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.348>
- Arias, R. y Espinoza, E. (2020). Gestión del conflicto en las parroquias ecuatorianas. Revista Universidad y Sociedad. Universidad y Sociedad vol.12 no.2 Cienfuegos abr.-jun. 2020 Epub 02-Abr-2020. versión On-line ISSN 2218-3620

- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. United States: General Learning Press
- Barrios, E., & Ulises, D. (2020). Diseño y validación del cuestionario "Actitud hacia la investigación en estudiantes universitarios". *Revista Innova Educación*, 2(2), 280-302. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.02.004>
- Bas-Peña, E., Ferre-Jaén, E. y Maurandi-López, A. Habilidades profesionales y habilidades sociales en los grados de educación: validación de un cuestionario mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica Educare*, Vol. 24, Número 3, Año 2020, Pág. 1-20. Recuperado de <https://doi.org/10.15359/ree.24-3.1>
- Banco Internacional de Desarrollo (2020). *Educación para la Vida*. Nota Técnica No BID – TN 1908. EE.UU. 67p. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Educacion-para-la-vida-El-desarrollo-de-las-habilidades-socioemocionales-y-el-rol-de-los-docentes.pdf>
- Basurto, S; Velásquez, A; Moreira, J.; y Rodríguez, M. (2021). El conectivismo como teoría innovadora en el proceso de enseñanza-aprendizaje del idioma inglés. *Polo del Conocimiento*. (Edición núm. 54) Vol. 6, No 1 Enero 2021, pp. 234-252 ISSN: 2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v6i1.2134
- Beltrán, J., Mansilla, J., Del Valle, C., & Navarro, B. (2019). Prácticas de enseñanza de profesores en contextos interculturales: obstáculos y desafíos. *Revista Magis*, 11(23), 5-22. doi: 10.11144/Javeriana.m11-23.pepc
- Bernal-Garzón, E. (2020). Aportes a la consolidación del conectivismo como enfoque pedagógico para el desarrollo de procesos de aprendizaje. *Revista Innova Educación*, 2(3), 394-412. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.03.002>
- Caballero, Y. (2020) Desarrollo del pensamiento computacional en Educación Infantil mediante escenarios de aprendizaje con retos de programación y robótica educativa. Tesis doctoral Universidad La Rioja Doi 10.14201/gredos.142799. <http://hdl.handle.net/10366/142799>

- Cangalaya Sevillano, Luis Miguel. (2020). Habilidades del pensamiento crítico en estudiantes universitarios a través de la investigación. *Desde el Sur*, 12(1), 141-153. <https://dx.doi.org/10.21142/des-1201-2020-0009>
- Chaparro, R. (2020) La Acreditación de la calidad como eje nodal del diseño curricular de un Programa de Post Grado no presencial: Análisis hermenéutico-sistémico de las experiencias. Universidad Autónoma de Querétaro. Tesis para obtener grado de doctor en Innovación en Tecnología Educativa. Recuperado de <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/1932>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Construir un futuro mejor: Acciones para fortalecer la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. (LC/FDS.4/3/Rev.1), Santiago, 2021. Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46682/6/S2100125\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46682/6/S2100125_es.pdf)
- Comisión Europea (CE). Plan de Acción de Educación Digital (2021-2027). Recuperado de: <https://education.ec.europa.eu/es/plan-de-accion-de-educacion-digital-2021-2027>
- Consejo Nacional de Educación (2020). Proyecto Educativo Nacional, PEN 2036: el reto de la ciudadanía plena. Ministerio de educación, 1° edición, Lima: Editora Corporación Paes E.I.R.L, Vol. (1), 184p. Recuperado de: <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/6910>
- Cortés, M. E. (2020). La comunicación como herramienta clave en la docencia de posgrado durante los momentos de crisis. *Desde el Sur*, 12(2), pp. 601-606. DOI: 10.21142/DES-1202-2020-0032
- De la Garza M.; Carpio Mendoza, José J.; López Lemus, Jorge A. Rodríguez Sánchez, P. (2020) El liderazgo de servicio en relación al involucramiento en el trabajo. *Revista ESPACIOS*. Vol. 41 (Nº 08) Año 2020. Pág. 30 ISSN 0798 1015

- Del Prette, Zilda A., Pereira, Del Prette, Almir, y Peixoto, Evandro M. (2021). Social Skill Inventory-2 Del-Prette: ampliación y actualización de propiedades psicométricas. *Estudios de Psicología (Campinas)*, Vol. 38, Año 2021, Número e190124. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1982-0275202138e190124>
- Espinoza, M. y Gallegos, D (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. *Revista ESPACIOS*. Vol. (41) (Nº 23). 120 pp. ISSN 0798 1015. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com>
- Galindo, D., Benavente, R., Villanueva, F., Ipanaque, L., & Oyarguren, Y. (2021). Aprendizaje significativo a través de entornos virtuales. In CIDE editorial (Ed.), *Educación mediada por tecnología: visión del futuro* (1st ed., p. 123). [www.cidecuador.org](http://www.cidecuador.org)
- García-Ancira, Claudia. (2020). La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2), e15. Epub 01 de agosto de 2020. Recuperado en 17 de noviembre de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142020000200015&lng=es&tIng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200015&lng=es&tIng=es).
- García, J. (2020). El constructivismo en la educación y el aporte de la teoría sociocultural de Vygostky para comprender la construcción del conocimiento en el ser humano. *Revista Dilemas Contemporáneos*, (2), artículo No. 77. Recuperado de: [www.dilemascontemporaneoseducaciónpoliticayvalores.com](http://www.dilemascontemporaneoseducaciónpoliticayvalores.com).
- Goldstein, A. P., Sprafkin, R. P., Gershaw, N. J., & Klein, P. (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca S.A
- Goleman, D. (2011), *Leadership: the power of emotional intelligence*, Estados Unidos de América, AMA

- González, Mónica y Landero, R. (2021). Diferencias en tolerancia a la frustración entre Baby Boomers, Generación X y Millennials. Recuperado de <https://www.ansiedadystres.es/sites/default/files/rev/2021/anyes2021a12.pdf>  
<https://doi.org/10.5093/anyes2021a12>
- Guerra, Sandra, P. Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Revista Psicología Escolar e Educativa*, Volumen 23, Año 2019, Número s/n Pág., 186-464. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (sexta ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.DE C.V.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2019). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. ISBN 978-1-4562-6096-5
- Herrera D., Méndez, J, y Lemus, D.(2020) Análisis de la incidencia de la escucha activa como técnica de comunicación efectiva en Oficiales de la Policía Nacional en el 2020. *Revista Ocronos*. Vol. III. Nº 5 – Ocronos. 2020;3(5):493. Septiembre 2020. Pág. Inicial: Vol. III;nº5:493
- Ipanaque Huacachi, L. M., Castillo Jaimes, D., Galindo Ynga, D. M., & Padilla Caballero, J. E. A. (2021). ¿Cómo gestiono mi mente? Ambiciones de la empresa y escuela: Revisión sistemática. *Centrosur Agraria*. <https://doi.org/10.37959/cs.v1i7.92>
- Isumi, A., Doi, S., Yamaoka, Y., Takahashi, K., & Fujiwara, T. (2020). Do suicide rates in children and adolescents change during school closure in Japan? The acute effect of the first wave of COVID-19 pandemic on child and adolescent mental health. *Child abuse & neglect*, 110, 104680. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104680>

- Maslow, Edward. (1980). *Hacia una psicología del ser*. 8º reimpresión de 1980. Editorial McGrawHill. México.
- Ministerio de Educación (2018). *Ley de la Reforma Magisterial N° 29944* Quinta edición. Recuperado de: <https://www.minedu.gob.pe/reforma-magisterial/pdf-ley-reforma-magisterial/normas-complementarias-de-la-ley-de-reforma-magisterial.pdf>
- Miranda Beltrán, Sorangela, & Ortiz Bernal, Jorge Alexander. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21), e064. Epub 23 de abril de 2021. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Mois, J. M. (2020). *Aspectos psicológicos del COVID-19*. Universidad Internacional de La Rioja. Editorial Tektime
- Mora, Francisco, & Arce Jorge. El e-learning como potenciador de las habilidades blandas en la enseñanza de las ciencias de la administración: el caso de la Universidad Estatal a Distancia UNED de Costa Rica. *Revista Ensayos Pedagógicos*, Vol. 15, Año 2020, Número 2, Pág. 233–252. <https://doi.org/10.15359/rep.15-2.10>
- Morales, O. (19 de febrero de 2021). 'Habilidades blandas y digitales para un mundo profesional pos-COVID-19'. *Radio Programas del Perú*. <https://rpp.pe/columnistas/oswaldomorales/habilidades-blandas-y-digitales-para-un-mundo-profesional-pos-covid-19-noticia-1321696>
- Morsli, W. (2020). La asertividad en el marco de un debate político. *Político*. RUA Revistas y Congresos Jornadas de Investigación de la Facultad de Filosofía y Letras XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Filosofía y Letras de la UA Congresos - Jornadas de Investigación Filosofía y Letras 2021 - VIII. *Lingüística e Investigación Aplicada a la Enseñanza de Lenguas* Recuperado de <http://hdl.handle.net/10045/114871>

Ngang, Tang, K. The importance of soft skills acquisition by teachers in higher education institutions. *Kasetsart Journal of Social Sciences*. Vol 41, Año 2020, Número 2, Pág. 22-27. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2018.01.002>

OCDE, Mostafa, T. ¿Todos los estudiantes tienen las mismas oportunidades para aprender habilidades globales e interculturales en la escuela?, *PISA in Focus* Número. 109, OECD Publishing, París, Año 2020. Recuperado de <https://doi.org/10.1787/2fdce668> – en.

OIT (2021) *Working from home: From invisibility to decent work*. ISBN 9789220337103. *El trabajo a domicilio: De la invisibilidad al trabajo decente*. 9p. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/--protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_765898.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/--protrav/---travail/documents/publication/wcms_765898.pdf)

Real Academia de la Lengua Española (2021). *Habilidad*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/habilidad?m=form>

Real Academia de la Lengua Española (2021). *Actitud*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/actitud?m=form>

Real Academia de la Lengua Española (2021). *Aptitud*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/aptitud?m=form>

Real Academia de la Lengua Española (2021). *Participación*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/participaci%C3%B3n>

Real Academia de la Lengua Española (2021). *Interés*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/inter%C3%A9s>

Real Academia de la Lengua Española (2021). *Comprensión*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/comprensi%C3%B3n>

Real Academia de la Lengua Española (2021). Adecuación. Recuperado de:

<https://dle.rae.es/adecuaci%C3%B3n?m=form>

Real Academia de la Lengua Española (2021). Asume Retos. Recuperado de:

Real Academia de la Lengua Española (2021). Reconocimiento. Recuperado de:

<https://dle.rae.es/reconocimiento?m=form>

Real Academia de la Lengua Española (2021) Regulación. Recuperado de:

<https://dle.rae.es/regulaci%C3%B3n?m=form>

Reoyo, A. (2021). Equipos eficientes: Cultura manejo del conflicto e identificación grupal en los grupos de trabajo. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/publication/349456988\\_Tesis\\_doctoral\\_Ana\\_Reoyo\\_sobre Equipos\\_de\\_trabajo](https://www.researchgate.net/publication/349456988_Tesis_doctoral_Ana_Reoyo_sobre Equipos_de_trabajo)

Resolución No 273 de 2020 [Ministerio de Educación Nacional]. Por la cual se establecen Orientaciones para el desarrollo del año escolar 2021 en instituciones educativas y programas educativos de la educación básica. 17 de diciembre de 2020.

Rodríguez Siu, J. L. (2020). Las habilidades blandas como base del buen desempeño del docente universitario. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 186-199. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1321>

Rodríguez-Rey, R., & Cantero-García, M. (2020). Albert Bandura: Impacto en la educación de la teoría cognitiva social del aprendizaje. *Padres Y Maestros / Journal of Parents and Teachers*, (384), 72-76. <https://doi.org/10.14422/pym.i384.y2020.011>

Román, A. (2020). Psicología Social y su importancia en Pandemia [2, noviembre, 2021] <https://antonioroman.info/psicologia-social-y-su-importancia-en-pandemia/>

- Sánchez, I. (2020). Habilidades blandas en estudiantes de educación secundaria en la virtualidad, Institución Educativa No 88047 - Nuevo Chimbote 2020. Tesis de doctorado. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63980>
- Salovey, P. y Mayer, J.D. Educational Development and Emotional Intelligence. Primera edición. New York: Basic Books, 1997. 288 p. ISBN: 978-0465095872
- Siemens, G. (2010). Conociendo el conocimiento. Technology Enhanced Knowledge Research Institute -TELRI. Recuperado de: <http://www.hablemosdelearning.com/2010/04/conociendo-el-conocimiento-george.html>
- Torres, J. y Barnabé T. (2020). Aspectos pedagógicos del conectivismo y su relación con redes sociales y ecologías del aprendizaje. Revista Brasileira de Educação v. 25 e250026. Rev. Bras. Educ. 25. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/S1413-24782020250026>
- UNESCO (2021). ¿qué perfiles de países sobre tecnología y educación? Informe de Seguimiento de la Educación en el Mundo (GEM) Blog de la Educación Mundial. Recuperado de: <https://educacionmundialblog.wordpress.com/2021/07/26/consulta-que-perfiles-de-paises-sobre-tecnologia-y-educacion/>
- Valderrama, S. (2020). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Editorial San Marcos E.I.R.L 2da ed ISBN: 978-612-302-878-7
- Vásquez-Pajuelo, L., Vila-Gómez, D. A., & Tuesta-Vila, J. A. (2021). Habilidades blandas y el impacto de la covid-19 en la educación superior. Review of Global Management, 6(1), 41-49. <https://doi.org/10.19083/rgm.v6i1.1488>
- Vásquez, D., Soto, L., Sánchez, A., & Chang, L. (2020). Aprendizaje humanista y su aplicabilidad en aula de clases Humanistic learning and its applicability in the classroom. Revista Científica Mundo de la Investigación y Conocimiento RECIMUNDO. Editorial Saberes del Conocimiento DOI:

10.26820/recimundo/4.(1).esp.marzo.2020.164-172. VOL. 4 N° 1 (ESP)  
Recuperado de: <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/779>. 164-172p

Velastegui-Hernández, D., & Mayorga-Lascano, M. (2021). Estados de ánimo, ansiedad y depresión en estudiantes de medicina durante la crisis sanitaria COVID-19. PSICOLOGÍA UNEMI, 5(9), 10-20.  
<https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol5iss9.2021pp10-20p>

Verne Future Mindset (2021). La era post pandemia: ¿Cómo será el nuevo colaborador en el Perú? Recuperado de: <http://www.businessempresarial.com.pe/la-era-post-pandemia-como-sera-el-nuevo-colaborador-en-el-peru/>

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de categorización apriorística

Ámbito Temático	Problemas de Investigación	Objetivo General	Objetivos específicos	Categoría	Subcategorías	Subcategorías		
Gestión y calidad educativa	Desarrollo de las habilidades blandas en los docentes que trabajan de forma remota en instituciones educativas públicas	Interpretar cómo se desarrollan las Habilidades Blandas de los docentes de instituciones públicas en entornos virtuales	Conocer los diferentes conceptos involucrados en el constructo habilidades blandas	Habilidades Blandas	Concepto	Habilidad		
						Actitud		
						Aptitudes		
							Comunicación efectiva	Asertividad
						Escucha activa		
							Trabajo en equipo	Actitud positiva
								Participación
			Tolerancia					
			Interpretar la empatía como elemento importante para el desarrollo de las habilidades blandas		Empatía	Involucramiento		
				Estados de ánimo				
			Comprender la adaptabilidad al cambio como elemento relevante para el desarrollo de las habilidades blandas		Adaptabilidad al cambio	Interés		
				Comprensión				
				Adecuación				
			Reflexionar sobre la gestión del conflicto para el correcto desarrollo de las habilidades blandas		Gestión del conflicto	Inteligencia emocional		
				Asume retos				
				Reconocimiento				
						Regulación		
						Solución del problema		

## Anexo 2: Ficha Técnica del Instrumento: Habilidades Blandas

**Instrumento:** Guía de entrevista semiestructurada

**Técnica de Investigación:** Entrevista

**Categoría base:** Habilidades blandas

**Subcategoría:** Concepto, la cual se encuentra subdividida en: habilidad, actitud, aptitudes

**Subcategoría:** Comunicación efectiva, la cual se encuentra subdividida en: asertividad, escucha activa, actitud positiva.

**Subcategoría:** Trabajo en equipo, la cual se encuentra subdividida en: participación, tolerancia, involucramiento.

**Subcategoría:** Empatía, la cual se encuentra subdividida en: estados de ánimo, interés, comprensión

**Subcategoría:** Adaptabilidad al cambio, la cual se encuentra subdividida en: Adecuación, inteligencia emocional, asume retos

**Subcategoría:** Gestión del conflicto, la cual se encuentra subdividida en: Reconocimiento, regulación, solución del problema

**Criterio de Inclusión:** Los participantes serán docentes, especialistas, referentes y expertos educativos que tienen desarrolladas las habilidades blandas y trabajan en entornos virtuales de aprendizaje.

**Criterio de Exclusión:** No serán considerados aquellos docentes especialistas que enseñen a niveles técnicos (Institutos) y no tengan desarrollados sus habilidades blandas.

**Objetivo de la entrevista:** Recopilar información para interpretar cómo los docentes de instituciones públicas desarrollan sus habilidades blandas en entornos virtuales

**Duración:** 45 minutos

**Aplicación:** Zoom

### Anexo 3: Guía de entrevista semiestructurada

Las siguientes preguntas son las que se realizarán en la entrevista con nuestros informantes:

1. ¿Cómo entiende usted la palabra habilidad?
2. ¿Cómo define usted la palabra actitud?
3. ¿Cómo considera usted que debe conceptualizarse las aptitudes?
4. Explique usted ¿cuál es la importancia de la palabra asertividad para que una comunicación sea efectiva?
5. Una persona con habilidades blandas bien desarrolladas se muestra muy concentrada cuando se comunica con otros. ¿Por qué cree usted, que debemos desarrollar esa habilidad?
6. ¿Por qué cree usted, que una actitud positiva facilita una comunicación efectiva y a su vez desarrolla habilidades blandas?
7. ¿Cómo participa y colabora en una comunidad de aprendizaje a nivel profesional?
8. Explique ¿cuál sería la postura que adquiere usted en las reuniones donde se toman acuerdos y decisiones, cuando la mayoría de ideas no son compatibles con las suyas?
9. Describa, ¿cómo deben involucrarse los docentes de manera colaborativa y de compromiso en las actividades pedagógicas para alcanzar los objetivos institucionales?
10. ¿Cómo se puede identificar aquellos estados de ánimo de los principales agentes educativos en esta virtualidad que favorezcan los procesos de enseñanza y de aprendizaje?

11. Según su experticia, ¿cuándo un docente muestra interés en su práctica pedagógica demostrando empatía con sus pares?
12. Describa usted, ¿cómo la comprensión fortalece la empatía en los docentes que laboran en la virtualidad?
13. Explique usted ¿de qué manera una persona con habilidades blandas presenta adaptabilidad al cambio en la virtualidad?
14. Desde su experticia, ¿cómo una persona con habilidades blandas bien desarrolladas hace uso de su inteligencia emocional para adaptarse exitosamente al cambio?
15. Explique usted, ¿por qué es importante asumir retos como medio de fortalecimiento de las habilidades blandas?
16. Si existiera una situación conflictiva en una Institución Educativa, ¿cuánto favorece detectarla haciendo uso de las habilidades blandas y por qué?
17. ¿Cómo concibe usted una adecuada regulación de las actitudes ante situaciones difíciles e inesperadas?
18. Ser parte de aquellas personas que presentan alternativas de solución al gestionar adecuadamente los conflictos, ¿de qué manera considera usted que fortalece sus habilidades blandas a nivel profesional?

## Anexo 4: Carta de Presentación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 18 de octubre de 2021  
Carta P. 1033-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Dra.,  
Mariella Pilar Brizuela López  
Docente  
I.E. Manuel Seoane Corrales

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a IPANAQUE HUACACHI, LUZ MARINA; identificada con DNI N° 32932864 y con código de matrícula N° 7000388261; estudiante del programa de DOCTORADO EN EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de DOCTORA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Desarrollo de las habilidades blandas en los docentes en las instituciones públicas en entornos virtuales**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador IPANAQUE HUACACHI, LUZ MARINA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Lima, 02 de octubre 2021

**Dr. Padilla Caballero, Jesús Emilio Agustín**

Presente

Asunto: **Validación de instrumento a través del Juicio de Experto**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi cordial saludo. Así mismo, he de informarle que, siendo estudiante de la escuela de posgrado del **Doctorado en Educación** de la **Universidad César Vallejo (UCV)**, sede **Los Olivos – Lima Norte**, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi trabajo de investigación, y así, optar el grado de **Doctora**.

El título de la investigación es:

**“Desarrollo de las Habilidades Blandas de los docentes de instituciones públicas en entornos virtuales”**

Y siendo imprescindible contar con el juicio de expertos para poder aplicar los instrumentos de mi investigación. He considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia y trayectoria profesional en temas educativos y/o investigación educativa.

La presente carta cuenta con los siguientes anexos para lograr la validación de los instrumentos por su persona.

- Definiciones conceptuales de las Categorías y Subcategorías
- Matriz de Categorización Apriorística
- Instrumento (Guía de entrevista semiestructurada)

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

Atentamente,



---

Luz Marina Ipanaque Huacachi

DNI: 32932864

**Observaciones:** Existe suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** colocar (X) donde corresponda

<b>Claridad</b>	<b>X</b>
<b>Pertinencia</b>	<b>X</b>
<b>Relevancia</b>	<b>X</b>

**Apellidos y nombres del juez validador:**

Dr. Padilla Caballero, Jesús Emilio Agustín

**DNI:** 25861074

**Especialidad del validador:**

Metodólogo / Temático

**Pertinencia:**

El ítem corresponde a la subcategoría propuesta.

**Relevancia:**

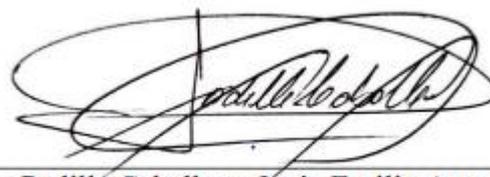
El ítem es apropiado para presentar el componente específico del constructo.

**Claridad:**

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

**NOTA:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para recoger información sobre la categoría y subcategorías.

Lima, 02 de octubre 2021



Dr. Padilla Caballero, Jesús Emilio Agustín  
Metodólogo / Temático



## Certificado de validez de la Guía de Entrevista Semiestructurada

**Observaciones:** Existe suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** colocar (X) donde corresponda

Claridad	X
Pertinencia	X
Relevancia	X

**Apellidos y nombres del juez validador:**

Dr. Quinteros Gómez, Yakov Mario

**DNI:** 41147993

**Especialidad del validador:**

Metodólogo

**Pertinencia:**

El ítem corresponde a la subcategoría propuesta.

**Relevancia:**

El ítem es apropiado para presentar el componente específico del constructo.

**Claridad:**

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

Lima, 02 de octubre 2021

**NOTA:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para recoger información sobre la categoría y subcategorías.

---

Dr. Quinteros Gómez, Yakov Mario  
Metodólogo



## Certificado de validez de la Guía de Entrevista Semiestructurada

**Observaciones:** Existe suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** colocar (X) donde corresponda

Claridad	X
Pertinencia	X
Relevancia	X

**Apellidos y nombres del juez validador:**

Dr. Vidal Soldevilla, Javier Rolando

**DNI:** 08250672

**Especialidad del validador:**

Metodólogo

**Pertinencia:**

El ítem corresponde a la subcategoría propuesta.

**Relevancia:**

El ítem es apropiado para presentar el componente específico del constructo.

**Claridad:**

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

Lima, 02 de octubre 2021

**NOTA:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para recoger información sobre la categoría y subcategorías.

---

Dr. Vidal Soldevilla, Javier Rolando  
Metodólogo

## Anexo 6: Enlaces de grabación de entrevistas/ Consentimiento informado

---

Entrevistado	Enlaces de carpetas de entrevistas
E1	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1RJqx0RMOttWgbt7ZKoR6VVRQVDvmMqO8?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1RJqx0RMOttWgbt7ZKoR6VVRQVDvmMqO8?usp=sharing</a>
E2	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1nC-zDKR8wc3XOkmnpvpeRvrhDj1XAibn?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1nC-zDKR8wc3XOkmnpvpeRvrhDj1XAibn?usp=sharing</a>
E3	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1CDyXqo7jWV0H-d9yZnbycO8G_LI5kAJy?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1CDyXqo7jWV0H-d9yZnbycO8G_LI5kAJy?usp=sharing</a>
E4	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1igXGKZeeCsPYweQBtL2P5F0eZ0YFa4QO?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1igXGKZeeCsPYweQBtL2P5F0eZ0YFa4QO?usp=sharing</a>
E5	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/18yvz0ABQyiFbeGH445tX6lBaH1c9A_O?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/18yvz0ABQyiFbeGH445tX6lBaH1c9A_O?usp=sharing</a>
E6	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1rq9OJiCi9V-cHmIFHq4XOnWuXTFTmJzY?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1rq9OJiCi9V-cHmIFHq4XOnWuXTFTmJzY?usp=sharing</a>
E7	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1JE7QsBOi1QSk98RjUH8uJR6Mfc1BNFe4?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1JE7QsBOi1QSk98RjUH8uJR6Mfc1BNFe4?usp=sharing</a>
E8	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1uYXGFP11QyX4zJjVr5XPsyau60ik2fly?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1uYXGFP11QyX4zJjVr5XPsyau60ik2fly?usp=sharing</a>

---

Fuente: Elaborado por los investigadores

Anexo 7: Fotos de algunos participantes entrevistados

ela Ló

Dra. Mariella Pilar, Brizuela López



A portrait of a woman with short dark hair, wearing a red blazer over a white collared shirt. The background is a plain, light-colored wall. The photo is centered on a yellow gradient background.

Prof. Nelson Noel Morales  
Barriente



A portrait of a man with short dark hair, wearing a light blue button-down shirt. The background is plain white. The photo is centered on a yellow gradient background.

Prof. MADALEIN MIRIAM, REGALADO  
ORRILLO



Prof. Yenni Fabiola Castañeda  
Carvajal



Psic. Melissa Yenni, García  
Chumpitaz



Psic. Dante Danexi, Dávila  
Alva



Lic. Doris Noemí Chávez Garnique

ique



Psic. Carol Janeth Ancalla  
González

ique



## Anexo 8: Transcripción de las entrevistas

Entrevistado:1

Docente: Dra. Mariella Pilar Brizuela López

Código Colegiatura: CPPe N°0309640297

IE: Manuel Seoane Corrales – Mi Perú Ventanilla

Dirección Av. Huaura s/n -Mi Perú Ventanilla

Fecha de la entrevista: 11/10/2021

Medio virtual: Plataforma Zoom

M.1: ¿Cómo entiende usted la palabra habilidad?

E1: Bien para mí justamente la palabra habilidad según la experiencia que nosotros tenemos son las aptitudes, las capacidades y destrezas que tenemos para poder realizar ciertas actividades con facilidad.

M. ¿Muy bien y qué ejemplo nos daría de una habilidad?

E.1: Por ejemplo, en el caso del área de gestión institucional tendríamos que hablar sobre las habilidades directivas por ejemplo de habilidad de trabajo en equipo, la habilidad comunicativa, la habilidad de planeación, la habilidad de innovación y creatividad, etc. Hay muchas habilidades como por ejemplo hay diversos autores uno de ellos nos indica por ejemplo que las habilidades es relacionarse con los demás, las habilidades personales y también pues las habilidades directivas propiamente.

M.2: ¿Cómo define usted la palabra actitud?

E1: La palabra actitud que es antónimo de la palabra aptitud en este caso la actitud vendría hacer pues los comportamientos o conductas que uno asume en diversas situaciones para tomar ciertas decisiones

M.3: ¿Cómo considera usted que debe conceptualizarse las aptitudes?

E1: Bueno las aptitudes vendrían hacer también las habilidades o capacidades o destrezas que también realiza para realizar ciertas actividades con mucha facilidad.

M.4: Explique usted ¿cuál es la importancia de la palabra asertividad para que una comunicación sea efectiva?

E1: Bien partiendo de que el asertividad es un estilo comunicativo es importante porque podemos a través de ella escuchar a los demás y no solo escuchar sino también entender y comprender lo que nos están diciendo y además podemos hacer una crítica constructiva, pero sin ofender a nadie y según algunos autores es el destino más adecuado para poder relacionarnos con los demás

M.5: Una persona con habilidades blandas bien desarrolladas se muestra muy concentrada cuando se comunica con otros. ¿Por qué cree usted que debemos desarrollar esa habilidad?

E1: Muy bien, ahí estamos hablando justamente de la escucha activa y efectivamente esta escucha activa en primer lugar algunos autores nos indica de que es una técnica para poder mejorar la comunicación nosotros por naturaleza nos relacionamos constantemente con el resto y somos parte de una organización entonces nosotros tenemos que aprender a escuchar activamente que es lo que quiere decir no solo es oír sino comprender y entender dejarnos entender con el resto para poder tomar las acciones que sean en benéfico en ambas partes.

M.6: ¿Por qué cree usted que una actitud positiva facilita una comunicación efectiva y a su vez desarrolla habilidades blandas?

E1: Claro porque una actitud positiva inspira a los demás los motiva, genera confianza, flexibilidad apertura al cambio, al dialogo y otras más y estas a la vez son las habilidades blandas.

M.7: ¿Cómo participa y colabora en una comunidad de aprendizaje a nivel profesional?

E1: Bien, bueno en mi caso más que nada fortaleciendo esas habilidades blandas y las habilidades también junto con todos mis compañeros como por ejemplo trabajando en equipo la comunicación afectiva que es muy importante asumiendo

compromisos, las iniciativas, aportando y sobre todo la comunicación es muy importante

M.8: Explique ¿cuál sería la postura adquiere usted en las reuniones donde se toman acuerdos y decisiones; cuando la mayoría de ideas no son compatibles con las suyas?

E1: En primer lugar, la escucha activa, luego de ahí el respeto por las ideas, la tolerancia que es muy importante el consenso de las ideas y bueno rescatar y aceptar las ideas que son más relevantes en relación a las situaciones o a los objetivos que se percibe.

M.9: Describa, ¿cómo deben involucrarse los docentes de manera colaborativa y de compromiso en las actividades pedagógicas para alcanzar los objetivos institucionales?

E1: Bien en primer lugar yo creo que se debe empezar por comunicar con claridad los objetivos y las metas institucionales entonces si uno cree que tiene esa visión clara entonces de allí puede partir ya una comunicación para poder asumir los compromisos necesarios y luego también el trabajo en equipo, llegar a diferentes acuerdos por pedido de las reuniones y lógicamente también yo creo la escucha activa es muy importante.

M.10: ¿Cómo se puede identificar aquellos estados de ánimo de los principales agentes educativos en esta virtualidad que favorezcan los procesos de enseñanza y de aprendizaje?

E1: Bien yo creo que en esta virtualidad es muy importante la comunicación a través pues de las llamadas a través del ZOOM del MEET a través también del WhatsApp yo creo que es muy importante la comunicación mediante estos medios.

M. ¿Ya bien, pero podría dar un ejemplo de cómo identificar si estamos en un zoom en un Meet esos estados de ánimo de los estudiantes o tal vez de algún colega cuando estamos en alguna reunión colegiada?

E.1 Mediante la voz, mediante el volumen de voz, mediante como uno quiere llegar yo creo que más que nada eso no la voz. La interacción el cómo lo dice, el tono el volumen yo creo que para mí sería eso.

M.11: Según su experticia, ¿cuándo un docente muestra interés en su práctica pedagógica demostrando empatía con sus pares?

E1: Bueno acá partiendo que la empatía también es una habilidad blanda tenemos que no solo ponernos en el lugar del otro, sino que comprender y entender lo que nos quiere decir para poder nosotros tomar algunas acciones y también es muy importante pues el asumir compromisos el interactuar el aportar el estar en constante comunicación.

M.12: Describa usted ¿cómo la comprensión fortalece la empatía en los docentes que laboran en la virtualidad?

E1: Justamente eso no, la comprensión fortalece la empatía vuelvo a reiterar la empatía no solo es ponerse en el lugar del otro sino también comprender y entender, a través de esta comprensión yo creo que vamos a poder saber lo que el docente expresa, siente para poder tomar acción entonces va a ver una interacción, una conexión.

M. ¿Y cuál sería por ejemplo esa conexión que usted menciona?

E.1 En cuanto un docente tiene por a o b tiene algunos problemas ahora en este contexto que estamos viviendo, tiene algunos problemas de salud o repente de salud pero no solo del docente sino también puede ser de algún familiar, entonces ahí ya entra a tallar en este caso el directivo comprendiendo y siendo empático entonces dándole de repente flexibilidad de que en esos momentos bueno, la docente no se siente bien en esos momentos para dar sus clases ya que está travesando por problemas de salud, entonces dándole esa apertura y bueno indicándole no, que no se preocupe dándole esa tranquilidad, dándole ese apoyo y dándole la oportunidad y que no se preocupe y que este mejor que se comunique y que luego dándole una fecha para que la docente pueda dictar sus clases.

M. ¿Y cómo cree que se pueda dar esta misma situación entre colegas?

E.1 Igual también entre docentes igual, yo creo que la comunicación es muy importante en las horas colegiadas también no, siempre en las horas colegiadas es un espacio, yo creo que no solo para el trabajo en estos momentos, sino que también yo creo estos espacios de horas colegiadas donde los docentes están trabajando con el equipo directivo o están trabajando entre las demás áreas también, creo que debe de haber un poco de comunicación, votos de confianza entre ellos y si hubiera algún problema entre ellos entrar en esa confianza y ver de alguna manera u otra ver en que lo podemos apoyar, complementar, aportar, fortalecer o sea todo depende yo pienso de la comunicación que es muy importante y esta comunicación, esta comprensión tiene que ver también dentro de un clima pues laboral positivo.

M.13: Explique usted, ¿de qué manera una persona con habilidades blandas presenta adaptabilidad al cambio en la virtualidad?

E1: Claro una de las habilidades blandas justamente es esa no, adaptabilidad al cambio entonces si yo estoy, esta manera de fortalecer las habilidades blandas entonces quiere decir yo me pueda adaptar al cambio fácilmente; es decir ahora en este mundo de la virtualidad no soy reacia, tengo que adaptarme y no solo adaptarme tengo que tomar yo la iniciativa, tengo que buscar tengo que aceptar que estamos viviendo un cambio muy drástico y que el uso de las herramientas tecnológicas es súper importante ahora y que no podemos dejarnos atrás, tenemos que si o si por lo menos ir cambiando, ir practicando algunas herramientas, irnos capacitando entonces si yo fortalezco estas habilidades blandas de paso también a la par estoy también fortaleciendo, me estoy adaptando a este cambio tecnológico digámoslo así.

M.14: Desde su experticia, ¿cómo una persona con habilidades blandas bien desarrolladas hace uso de su inteligencia emocional para adaptarse exitosamente al cambio?

E1: Bien acá, según los estudios sabemos que el éxito de una persona no depende del intelecto de los estudios académicos más que nada, el éxito de una persona

hoy en día depende de su inteligencia emocional que es la manera como uno tiene de relacionarse de manera positiva con los demás. Y no solo relacionarse con los demás sino también podríamos ver también resolver problemas, entonces si yo voy desarrollando mis habilidades blandas a la par también estoy fortaleciendo mi inteligencia emocional y lógicamente también puedo todo es una secuencia de algo y a la par también estoy adaptándome exitosamente pues al cambio no.

M.15: Explique usted ¿por qué es importante asumir retos como medio de fortalecimiento de las habilidades blandas?

E1: Claro, bueno yo pienso que asumir retos hoy en día más que nada en pleno siglo XXI que estamos en constantes cambios es para saber identificar más que nada nuestras debilidades, nuestras fortalezas y nuestras oportunidades como persona, como profesional que somos tenemos que buscar esa mejora continua y yo creo que sólo asumiendo retos va a ser así. Y también estos retos nos va a servir para desarrollarnos personal y profesionalmente y esto a la vez esto nos va a fortalecer esas habilidades blandas.

M.16: Si existiera una situación conflictiva en una Institución Educativa; ¿cuánto favorece detectarla haciendo uso de las habilidades blandas y por qué?

E1: Bien, si existiese una situación conflictiva cuanto favorece detectarla. Bien, los conflictos siempre se van a dar por naturaleza, pero yo creo que a veces esto nos conlleva a una toma de decisiones que eso es muy importante dentro de mi organización, entonces si yo estoy desarrollando mis habilidades blandas ante una situación conflictiva tengo que pensar, tengo que estar tranquila para poder tomar decisiones y qué ventajas, desventajas trae estas no. Entonces yo creo que es muy importante detectarlas a tiempo para que no se vuelva ya un problema más.

M.17: ¿Cómo concibe usted una adecuada regulación de las actitudes ante situaciones difíciles e inesperadas?

E1: Bueno, ante situaciones difíciles e inesperadas más que nada debemos tener una actitud positiva, al menos desde mi punto de vista, tranquila y pensar porque tenemos que tomar decisiones y esas decisiones tienen que ser la más acertadas

posibles. Entonces; para tomar decisiones tenemos que pensar bien en las consecuencias que puede traer, entonces yo creo que acá es muy importante esas relaciones de actitudes o conductas para poder manejar ciertas situaciones. No sé un ejemplo ¿esto me lo dices dentro del campo profesional o en el campo personal?

M. Puede ser porque las personas que manejan habilidades blandas necesariamente de manera personal tienen que regular actitudes ante algunas situaciones que se presente, pero también lo puede ser dentro de su campo profesional puede dar el ejemplo si desea de manera personal.

E.1 Bueno, en mi caso fue eso por ejemplo al tener que renunciar al cargo de subdirectora en una institución educativa donde tantos años estuve fue difícil, fue también inesperado porque ni yo misma sabía lo que iba a pasar, entonces para mí fue difícil, pero tuve que pensar en las ventajas, en las desventajas en las consecuencias que traería sobre todo en el desarrollo personal y profesional por eso lo tuve que tomar.

M.18: Ser parte de aquellas personas que presentan alternativas de solución al gestionar adecuadamente los conflictos; ¿de qué manera considera usted que fortalece sus habilidades blandas a nivel profesional?

E1: Nos da más experiencia más seguridad más confianza en uno misma y también fortalecer pues esa toma de decisiones.

Entrevistado: 2

Docente: Lic. Nelson Noel Morales Barriente

Código Colegiatura: CPPe N°0342324131

Región: Callao

I.E.: N.º 5142 Virgen de Guadalupe – Pachacútec

Dirección: Mz. C Lote 01 Sector Educación Pachacútec-Ventanilla

Fecha de la entrevista: 12/10/2021

Medio virtual: Plataforma Zoom

M.1: ¿Cómo entiende usted la palabra habilidad?

E2: Bien, la palabra habilidad la entiendo como una destreza no, es prácticamente tener cierta facilidad para hacer algún tipo de pues, digamos acción en este caso algún tipo de estrategia un cierto dominio en algún tipo de cambio, esa es una habilidad.

M.2: ¿Cómo define usted la palabra actitud?

E2: La palabra actitud tiene que ver con la parte de estar predispuesto no, una predisposición para realizar alguna situación, alguna motivación, alguna situación interna que tengamos tiene que ver con elemento que nos ayuda a nosotros en la vida interna especialmente para poder realizar, pues para llevar a cabo algo no, esa es la palabra que entiendo como actitud.

M.3: ¿Cómo considera usted que debe conceptualizarse las aptitudes?

E2: Bien, cuando hablamos de aptitudes tiene que ver con que tan capaz yo soy en esas no actitudes sino en aptitudes o sea estar apto para poder realizar un trabajo, para poder yo tener esa mirada y enfocarme en ello y llevarlo a cabo. Porque ya en realidad muchas de las personas pues necesitamos en este caso, en este venir del tiempo estar aptos para diferentes aspectos según lo que nosotros hemos venido laborando, trabajando, estudiando o en la vida realizando, entonces eso tiene que ver con la parte de aptitudes.

M.4: Explique usted ¿cuál es la importancia de la palabra asertividad para que una comunicación sea efectiva?

E2: Bien, cuando hablamos de asertividad tiene que ver normalmente con como decimos que, nos ponemos en el lugar del otro, en función a ello si bien es cierto nosotros no somos el otro, pero, tratamos de aproximarnos a la realidad en la cual vive y en función a esa realidad empezar a comunicarnos porque muchas veces sucede lo contrario si nosotros nos alejamos o queremos imponer un punto de vista, una idea no, o lo que queramos realizar entonces ahí ya no hay comunicación efectiva. Nosotros en la comunicación efectiva tiene que ver ese digamos esa vinculación de la cual yo tengo que revisar también a la otra persona no necesariamente pues voy a estudiarla no, pero aproximarme a ella, cuáles son sus intereses, de necesidad, ver que lo que está sintiendo en ese momento y en función a ello empezar a llevar una comunicación entre ambos no, eso es lo más importante creo que tiene que ver con nuestra comunicación que sea efectiva.

M. En cuanto a la asertividad como cree usted que las personas deben tener esta cualidad para ser importante que se genere el asertividad y como consecuencia se produzca una comunicación efectiva.

E2. Son varios elementos entre dos, la empatía es sumamente importante, la atención que uno tiene frente a la otra persona, también el escuchar de manera activa, son varios aspectos varios puntos que necesitamos manejar ya en cualquier ámbito para poder llegar a esa persona.

M.5: Una persona con habilidades blandas bien desarrolladas se muestra muy concentrada cuando se comunica con otros. ¿Por qué cree usted que debemos desarrollar esa habilidad?

E2: Debemos de desarrollar esa habilidad especialmente en este mundo tan digamos moderno no, y este mundo moderno tan acelerado en el cual muchas veces normalmente estamos acostumbrados a rápidamente cambiar, como que son situaciones muy inestables muy rápidas pero en realidad los seres humanos no necesitamos solamente esas situaciones superficiales no, sino lo contrario necesitamos empoderarnos de la otra persona, escuchar a la otra persona, y

cuando escuchamos a esa persona necesitamos mirarlo a los ojos prestarle atención lo que me está comunicando. Entonces en función a todo ello necesitamos desarrollar esta, lo primero es ello no, una buena comunicación en la cual, si yo tengo la empatía con el otro y lo estoy escuchando y comunicando claramente, entonces voy a sentir esa facilidad y también de la otra persona esa confianza de poder entablar esta relación lo que normalmente le llamamos vinculo al final.

M.6: ¿Por qué cree usted que una actitud positiva facilita una comunicación efectiva y a su vez desarrolla habilidades blandas?

E2: Esa parte se plantea probablemente más que todo en la práctica educativa, si lo llevamos en el plano educativo nosotros con una actitud positiva, o sea, tiene que ver con la amabilidad, por más que estés enojado tienes que saber gestionar tus emociones y con la otra persona saber también porque lo hizo, porque lo hizo sentirse a escucharlo tener esa actitud de no juzgarlo porque muchas veces sucede eso no, que primero nosotros vamos y no preguntamos sino juzgamos y damos todo un rollo cuando en realidad, primero es escuchar a la otra persona y compartir que experiencias ha tenido y una vez que se ha dado esa comunicación efectiva, con ese vínculo entonces ahí podemos decir que ya se están desarrollando esas habilidades blandas; porque la otra persona va a tener la confianza de poder conversar, de poder también escuchar, tener esa empatía. Probablemente también por más que nosotros pensemos que no podemos llegar a la otra persona porque es muy diferente a nosotros si utilizamos estas habilidades a pesar de nuestras diferencias si vamos a lograr llegar a entendernos entre ambos y a utilizar justamente eso. Porque el mundo moderno qué es lo que exige, ya no necesita, antes nos decían bueno trabaja con los que tú puedes trabajar. Pero ahora no, es trabaja con todo el equipo que tienes y todo ese equipo que tienes tienen que ser útiles para lo que tú estás haciendo y ellos tienen que observar cual es el objetivo que están siguiendo, entonces cuando hacemos eso ya estamos observando que si se desarrollan estas habilidades blandas en nosotros.

M7: ¿Cómo participa y colabora en una comunidad de aprendizaje a nivel profesional?

E2: Hablando justamente de la comunicación efectiva del vínculo que debe haber en una comunidad de aprendizaje cuando estamos hablando de docentes por ejemplo de la comunidad de docentes, no solamente tiene que ver con la parte digamos del conocimiento que es muy importante que también la hacemos, sino también como nos vamos relacionando y como esa información la vamos brindando en mi parte por ejemplo pues participamos todos en una reunión colegiada donde compartimos experiencias y por ahí, oye! se me ocurre esta idea, esto es muy importante por ejemplo para todos en tutoría, ya entonces compártenos el material . Y ahí estamos utilizando estas habilidades blandas y la comunidad de aprendizaje se va enriqueciendo. O sea, el conocimiento no, es el que yo me lo guardo, yo me lo escondo y es para mí no, la idea es que entre todos compartamos esta información y cada uno en su enfoque en cómo piensa lo va alimentando y lo vamos mejorando no. Y no solamente en el aprendizaje sino también en las habilidades blandas que usted menciona en algunas preguntas que se había planteado.

M.8: Explique ¿cuál sería la postura adquiere usted en las reuniones donde se toman acuerdos y decisiones; cuando la mayoría de las ideas no son compatibles con las tuyas?

E2: Normalmente primero hay que escuchar todas digamos todo lo que se va a mostrar, porque hay un abanico grande de posibilidades, y realmente es ganar-ganar, lo que en liderazgo se conoce como ganar-ganar que significa pues que yo puedo coger diferentes ideas de todos y probablemente haya uno que no es compatible conmigo, pero en realidad todo el grupo lo desea, entonces por ahí también pues no, dar tu opinión frente a lo que tú has mencionado muy probable que no es la más compatible, ni la más adecuada contigo, entonces decirlo de una manera bastante adecuada correcta y educada. Pero que en todo caso la podríamos transformar a tal o mezclar diferentes ideas o al final claro como mencione el grupo hay que estudiarla, potenciarla y animarnos a realizarla no, a pesar de las situaciones que puedan ser incompatibles con las tuyas de esa manera.

M.9: Describa, ¿cómo deben involucrarse los docentes de manera colaborativa y de compromiso en las actividades pedagógicas para alcanzar los objetivos institucionales?

E2: Bien como docentes en realidad estamos unidos por diferentes situaciones no, por áreas a veces por niveles, inclusive en la institución donde trabajo hay primaria y secundaria; y siempre nos mencionan no deben separarse, siempre debemos de trabajar juntos, entonces de manera colaborativa armamos grupos de trabajo inclusive armamos de repente sub comisiones y ahí una comisión grande la cual dirige los demás, trabajamos a través de sub comisiones y de esa manera todos podemos llevar justamente el objetivo de la misma manera en trabajos digamos pedagógicos igual todos aportamos, todos los de secundaria por ejemplo tenemos diferentes áreas pero cada uno le da un enfoque y todos trabajamos digamos a la par hermanados, a ya, nos interesa por ejemplo es que los chicos celebren el día de la juventud, pero todos queremos unirnos, entonces trabajemos todos juntos. A ya yo en comunicación de repente hago el socio gramas con los chicos de comunicación, a ya y nosotros los de CYT también podemos aportar algo y así nos vamos sumando todos. Entonces ahí yo pienso que también hay esa forma de llevar a alcanzar estos objetivos institucionales porque la idea es ésta no solo se trabaja la parte digamos de contenidos, si no siempre se busca que los chicos también vean en sus docentes que también están desarrollando sus competencias sus capacidades que se están retando inclusive ellos mismos para poder pues alcanzar objetivos más grandes que los personales sino los institucionales.

M.10: ¿Cómo se puede identificar aquellos estados de ánimo de los principales agentes educativos en esta virtualidad que favorezcan los procesos de enseñanza y de aprendizaje?

E2: El buen humor, de repente también la alegría, el optimismo que le ponen muchas veces en algunas frases cuando mandan los mensajes en los audios entonces el optimismo, por otro lado también la tolerancia, entonces varios aspectos también por ejemplo la alegría, inclusive en la misma frustración, muchos de ellos tratan de escuchar entonces cuando hay estas situaciones que por más que sean pues digamos emociones tantas positivas como negativas aunque en

realidad las emociones todas son importantes, entonces tratan siempre de buscar la mejor manera de encaminarlas al final es gestionar las emociones es mucho más importante que de repente un buen digamos contenido no, entonces de esa manera incluyendo también las reuniones dependiendo de cómo se presenta la persona pues que está dirigiendo. Entonces eso también nos ayuda a nosotros a poder continuar con esta virtualidad que es a veces un poco asfixiante y que nos piden ciertas cosas y rápido, pero cuando se llega de buen humor con ese optimismo entonces creo que se hacen las cosas bien.

M.11: Según su experticia, ¿cuándo un docente muestra interés en su práctica pedagógica demostrando empatía con sus pares?

E2: Cuando quiere colaborar, cuando realmente le gusta participar en grupo, cuando se divierte está realizando sus actividades, busca el buen humor el momento propicio y está cómodo e inclusive en muchas reuniones no se quiere ir, porque está compartiendo con un grupo que le parece agradable no, porque es parte digamos parte de su identificación entonces de esa manera.

M.12: Describa usted ¿cómo la comprensión fortalece la empatía en los docentes que laboran en la virtualidad?

E2: Bien, aquí tiene que ver más con la situación en que los docentes si bien es cierto tienen una carga muy fuerte pero también esos elementos para poder entender al otro, escuchar. Entonces a través de esa escucha activa, a través de habilidades como miradas cuando estamos frente a una cámara las miradas, un ok, un emoji, entonces le estamos dando oportunidad a nuestro lenguaje se transforma no, se transforma en una más complejo lo que nosotros debemos utilizarlo siempre para generar esta empatía no, entonces nosotros debemos siempre en esta virtualidad a pesar de las situaciones y a pesar del cambio para nosotros es muy abrupto que ha habido, entonces nosotros estamos utilizando estos elementos para que realmente los chicos se sientan escuchados comprender también empoderarlos de lo que le pasa al otro y de esa manera realizar un aprendizaje pues idóneo que ayude realmente.

M.13: Explique usted, ¿de qué manera una persona con habilidades blandas presenta adaptabilidad al cambio en la virtualidad?

E2: Ya aquí, en este caso los docentes, los docentes siempre han visto porque hay muchos que se frustran y ya no quieren hacer absolutamente nada no, pero yo creo que la gran mayoría no, no le sucede eso de lo contrario, sino que ha sido la oportunidad que han tenido o que hemos tenido todos para poder aprender un poco más, aprender un poco más cómo se maneja ello para de esa manera también ser más empático ser más tolerante buscar, no frustrarme al contrario tener esa tolerancia esa paciencia que si me apago la máquina, o que si se me fue el sistema no, o un corte de luz, son varios aspectos que pasan pues, es buscar también como llegar al estudiante a entender también así como nos entienden no, y llegar justamente a esta comunicación que sea realmente bidireccional tanto que yo voy a recibir esos mensajes de manera positiva y me voy adaptar a la situación como lo hemos hecho muchos docentes y el estudiante también observa eso no, a entonces mi maestro o mi maestra se ha empoderado tanto y desde ya extraño su voz, extraño su cara, extraño esas dos tres veces a la semana una vez, extraño que realmente este conmigo y ahora que estoy de vacaciones inclusive le escribo o le mando un mensajito o la llamo, entonces yo creo que ahí los docentes hemos ganado mucho aquellos que si hemos querido buscar esas habilidades, ese empoderarme más ese comunicarme de otra manera porque era difícil para nosotros pero no imposible ha sido una oportunidad de cambio para poder mejorar y adaptarnos.

M.14: Desde su experticia, ¿cómo una persona con habilidades blandas bien desarrolladas hace uso de su inteligencia emocional para adaptarse exitosamente al cambio?

E2: Bien en esta parte pues de la inteligencia emocional siempre hemos hecho diferencias no, antes la educación no era tanto dirigida a las emociones no, hacia la parte de revisar ahora nos hemos dado cuenta que si bien es cierto el coeficiente intelectual es importante la parte de la inteligencia emocional es importante también porque es mucho más importante la inteligencia emocional porque ahí estamos relacionándonos con los demás estamos observando nuestras emociones de los

demás también, estamos buscando cómo nosotros creamos realmente ser exitosos a pesar de las situaciones que están presentándose a pesar de los grupos que nos toque a pesar de las personas que a veces pensamos que son negativas pero hay que buscar la oportunidad que la otra persona también pueda cambiar, pueda mejorar y entre todas poder construir digamos comunidades mejores, entornos mejores para todos, entonces desde ahí desde esa experiencia yo creo que es sumamente importante lo que usted me había mencionado.

M.15: Explique usted ¿por qué es importante asumir retos como medio de fortalecimiento de las habilidades blandas?

E2: Ya, nosotros tenemos pues digamos zonas de desarrollo y si hablamos de Vygotsky tenemos la zona de desarrollo de aprendizaje próximo, entonces si nos quedamos en una zona de confort no vamos a poder crecer nosotros, entonces siempre es bueno y por eso les menciono también que interactuemos con diferentes personas siempre es bueno que no estemos en un solo lugar o haciendo una sola actividad, sino buscando elementos que nos ayuden a seguir fortaleciendo con otros grupos probablemente de personas no necesariamente estudiantes, tenemos nuestros grupos familiares, tenemos nuestros grupos inclusive digamos religiosos, tenemos grupos también de aprendizaje, entonces tenemos grupos diferentes. Y cada uno de ellos tenemos que ir buscando ello no, asumir retos para fortalecer estas habilidades blandas, quien no practica habilidades blandas, quien no practica la comunicación asertiva, quien no está practicando el escuchar, porque cada día vamos aprendiendo más, entonces no puede desarrollar ello, al contrario en la práctica esta todo no, entonces eso es lo que prima en cada uno de los docentes, así debe ser un docente siempre buscando cuales son esos retos que tiene como lo que estamos pasando ahora este año el año pasado y justamente para adaptarse a estas situaciones y seguir mejorando estas habilidades unido con lo que usted decía la inteligencia emocional, sumamente importante para poder pues seguir teniendo muchas situaciones especialmente de aprendizaje.

M.16: Si existiera una situación conflictiva en una Institución Educativa; ¿cuánto favorece detectarla haciendo uso de las habilidades blandas y por qué?

E2: Bien, esos son casos que siempre se van a dar en nuestra vida en nuestra cotidianidad como seres humanos siempre va a existir el conflicto entonces desde que mirada lo podemos observar?, entonces si nosotros lo miramos de una manera bastante positiva quiere decir que lo vamos a detectar muy rápido, cuando detectas algo muy rápido es como cuando recién está iniciando un incendio, entonces tú lo puedes apagar muy rápido y entonces ahí tú puedes utilizar ello el conversar, el llamar, el realmente escuchar a la otra persona cual ha sido el problema y entonces si tú eres parte del problema pues búscate un mediador alguien que te ayude a poder solucionar, pero si tú en realidad pues estas acá como mediador durante este proceso entonces tú vas a poder contrarrestar y que ese conflicto pase a ser parte de una experiencia también entre ambas partes y eso pues ayuda a solucionar siempre entonces, tener claro que la comunicación efectiva y la comunicación asertiva y especialmente la comunicación con rapidez entonces si no lo dejamos pasar ayuda mucho a resolver estos conflictos que ya no se vuelven grandes conflictos sino al contrario no.

M.17: ¿Cómo concibe usted una adecuada regulación de las actitudes ante situaciones difíciles e inesperadas?

E2: Esto ya no es un ensayo, ya no tiene que ver con un ensayo, sino bueno con una capacidad tampoco innata no, sino lo contrario siempre vamos a ir nosotros buscando revisando las emociones sumadas justamente las emociones pues a los sentimientos porque a veces los sentimientos se ponen ahí pero nosotros tenemos buscar ello no, y con esas emociones con esos sentimientos tenemos que buscar esas actitudes que podamos ensayarlas antes o en todo caso ya las hemos ensayado a ponerlas en práctica no, y ante esas situaciones inesperadas tratar de tener ciertos elementos porque si tienen vivencias anteriores, entonces eso va sumando no, que ayuda digamos a solucionar algo de manera inesperada pero si ya no has tenido absolutamente ninguna situación inesperada pues ahí va a primar justamente toda digamos ese bagaje que has tenido de toda la parte emocional, la parte de la inteligencia emocional de la parte de los sentimientos entonces para que te ayuden a resolver ese problema no, y bueno acá tiene que ver mucho también la parte corporal, la parte física inclusive en ese aspecto muchas veces la

dimensión física, social la dimensión social, emocional, psicológica, espiritual todo ello ayuda si estas en calma y en tranquilidad entonces lo vas a poder resolver.

M. Me podría dar un ejemplo como podría regular las actitudes ante una situación que sea difícil que haya podido pasar en algún momento o inesperado que haya podido tener en la vida?

E2. Ya por ejemplo este a ver, he cuando falleció un señor, fue bien complejo para mi manejarlo en ese momento, que dije bueno para mi es algo nuevo porque no me había pasado y mucho menos en mi grupo, falleció un día antes del día del padre, digamos que mi sesión de aprendizaje fue viernes y fallece el papá de una de mis estudiantes el día jueves, digamos lo estaban enterrando el día jueves entonces esa carga, la estudiante ingresó a la sesión de aprendizaje y estábamos desarrollando el día del padre y yo decía ¿y ahora qué hago? porque ella está ahí y bueno, no solamente es feliz día del padre tendría enfocarme también cómo se maneja la parte de la muerte, la antología entonces decía ahora que hago, me puse a investigar unos aspectos rápidamente acomodar la sesión no, también ayudarla por la parte espiritual y hacerle entender a los chicos especialmente que ellos le den el apoyo más que todo, entonces mis estudiantes lo que hicieron fue lo que hicieron todos ellos no, si empecé con el día del padre felicite todo ello le envié un videíto y empecé les dije también chicos, de nuestra compañera ha fallecido su papá, entonces si profesor si, que podemos hacer frente a esta situación con ella, y todos le mandaban pues su emoji de “te apoyamos, estamos contigo” yo creo que le sirvió mucho a ella no, porque cuando ya la llame conversamos con ella ya más adelante porque hay que revisar, porque esta parte es muy compleja como dos tres meses ella estaba tranquila porque si sentía el apoyo de sus compañeros. Entonces eso si me gradó mucho yo creo que de alguna manera se van regulando estas actitudes no, en situaciones difíciles e inesperadas que a todos nos puede pasar incluidos a nosotros.

M.18: Ser parte de aquellas personas que presentan alternativas de solución al gestionar adecuadamente los conflictos, ¿de qué manera considera usted que fortalece sus habilidades blandas a nivel profesional?

E2: Ahí ya creo que se muestra más ya, cuando estamos en ese proceso de haber gestionado estos conflictos se muestra liderazgo, no necesariamente tienes que ser tú un director, un Subdirector o tener un cargo, no, no hay necesidad yo creo que las personas, el liderazgo se va realizando de esa manera no, nosotros con el trabajo que hacemos podemos observar como otras personas también se suman a lo que tú estás haciendo, oye mira tenemos esta idea yo lo quiero lanzar, ya pues súmala yo también te apoyo y por allá otros, yo creo que de esa manera generamos ese liderazgo positivo que mucho requiere las instituciones de ahora no, no solamente la parte educativa todos, y de esa manera también uno cuando vas dándote cuenta que otras personas ayudan en este trabajo significa que tú también tienes que seguir desarrollando esto, no te puedes quedar atrás al contrario tienes que buscar otros elementos que te ayuden a seguir construyendo este nivel profesional que tienes, que eso no se logra con un título, no se logra con esta situación al contrario de ir revisando a los demás, ir revisando el contexto en el que estas, nosotros mismos en nuestros sentimientos en nuestras emociones y habilidades que tenemos para llegar a los demás e ir mejorando creo que así de esa manera.

Entrevistado: 3

Docente: Lic. Madalein Miriam, Regalado Orrillo

Código Colegiatura: CPPe N° 0927048631

IE: N°850 Celendín – Región Cajamarca

Dirección de la IE: Jirón Nueva esperanza s/n- Barrio el Cumbe

Fecha de la entrevista: 12/10/2021

Medio virtual: Plataforma Zoom

M.1: ¿Cómo entiende usted la palabra habilidad?

E3: Bueno, la palabra habilidad es la capacidad es el talento es la destreza para desempeñar de manera competente una determinada tarea sea dentro del ámbito pedagógico o también sea dentro del ámbito laboral en cualquier actividad.

M.2: ¿Cómo define usted la palabra actitud?

E6: La palabra actitud es estar dispuesto con ese compromiso con esa actitud positiva siempre de salir pues adelante siempre airoso y de una pregunta de una actividad de un trabajo que nos han encomendado.

M.3: ¿Cómo considera usted que debe conceptualizarse las aptitudes?

E3: Las aptitudes que tenemos como personas como profesionales son muchas dentro del campo pedagógico tenemos muchas aptitudes la aptitud del compromiso para nuestro trabajo pedagógico y laboral, la aptitud de acompañar a nuestros estudiantes, la aptitud de trabajar pues en equipo y con nuestros colegas siempre un maestro tiene que tener aptitud de compromiso dentro de nuestro campo laboral.

M.4: Explique usted ¿cuál es la importancia de la palabra asertividad para que una comunicación sea efectiva?

E3: La palabra asertividad es muy utilizada dentro del campo pedagógico ya que un maestro debe ser asertivo en todos sus actos si no somos pues asertivos no vamos a lograr el desarrollo de competencias de esta manera vamos a tener una comunicación afectiva dentro de nuestra comunidad educativa y con todos los actores directos e indirectos.

M.5: Una persona con habilidades blandas bien desarrolladas se muestra muy concentrada cuando se comunica con otros. ¿Por qué cree usted que debemos desarrollar esa habilidad?

E3: Las habilidades blandas son muy importantes desarrollarlas en una comunicación directa ya que nos van a ayudar a que nuestra comunicación sea viable sea más comprensible y de esta manera vamos a poder desarrollar esta habilidad y que nos va a ayudar mucho a poder pues acercarnos más a nuestro tipo de docentes que somos pues los directivos a nuestros estudiantes si somos docentes o en algún campo donde la persona se desempeñe.

M.6: ¿Por qué cree usted que una actitud positiva facilita una comunicación efectiva y a su vez desarrolla habilidades blandas?

E3: Las actitudes positivas son primordiales dentro de una comunicación siempre la persona debe tener una actitud de liderazgo una actitud de emprendiendo de trabajo colaborativo para que de esta manera la comunicación sea más fluida sea más cerca donde se brinde pues esa especie de afectividad hacia los otros y esto a su vez está desarrollando habilidades blandas como las habilidades socio emocionales el trabajo pues en equipo y otras más que siempre debemos desarrollarlas para una comunicación efectiva.

M.7: ¿Cómo participa y colabora en una comunidad de aprendizaje a nivel profesional?

E3: Las comunidades de aprendizajes son muy importantes ya que dentro del marco del buen desempeño docente y del marco del buen desempeño directivo es muy importante ya que con nuestros colegas y con nuestro equipo de docentes y con todo el equipo de la comunidad educativa que están pues divididos en comités y en comisiones de trabajo institucional vamos a favorecer el desarrollo de los aprendizajes significativos en un enfoque formativo, en un enfoque por competencias es muy importante ya que se va a dar el trabajo colegiado de nosotros como maestras desarrollando jornadas de inter aprendizaje los mismos talleres que nos van a favorecer en temas y que todavía nosotras o el equipo de docentes nos falta

desarrollar para nuestra, para una mejor eficiencia como profesionales dentro del campo pedagógicos o del campo de gestión donde estemos no.

M. ¿Cómo debería participar un docente, ¿cuál sería esa acción de participación y colaboración en esa comunidad de aprendizaje?

E.3 Creo que el docente debe tener siempre la actitud de compromiso trabajar no dentro del aula sino de los diferentes espacios que presente la institución en los diferentes contextos debe desarrollar proyectos innovadores o proyectos pedagógicos que estos estén en beneficio no de un solo grupo no de un grupo pequeño sino de todo un grupo grande ya que esto va a generar aprendizajes significativos en nuestros estudiantes que es la única razón de ser de nosotros los docentes, los directivos y los demás factores de la comunidad educativa.

M.8: Explique ¿cuál sería la postura adquiere usted en las reuniones donde se toman acuerdos y decisiones; cuando la mayoría de ideas no son compatibles con las suyas?

E3: Creo que nunca vamos a estar de acuerdo porque cada persona es única, cada persona tiene su propia postura pero si debemos respetarla los acuerdos se toman a nivel de todas las respuestas de todas las posturas que se ven pues en una reunión, a partir de ellos ya en grupo en trabajo colaborativo vamos a sacar nuestras decisiones y vamos a implementar pues estrategias en el caso de una institución, estrategias que van a venir de ese trabajo colegiado para beneficio realmente de la institución educativa y del aprendizaje de los chicos.

M.9: Describa, ¿cómo deben involucrarse los docentes de manera colaborativa y de compromiso en las actividades pedagógicas para alcanzar los objetivos institucionales?

E3: Los docentes, hay diferentes maneras de involucrarnos dentro del trabajo institucional en el desarrollo de los proyectos, de las actividades también el docente va a ejercer el liderazgo porque todos los actores de una comunidad educativa tienen que ejercer el liderazgo , participar en todas las actividades programadas en el plan anual de trabajo y en todos los documentos de gestión siempre en favor y

favoreciendo a todo lo programado especialmente para el desarrollo de los estudiantes creo yo que nuestro compromiso debe partir desde nuestra vocación como docentes esa vocación que debemos tener todos esa vocación de servicio hacia la comunidad educativa.

M.10: ¿Cómo se puede identificar aquellos estados de ánimo de los principales agentes educativos en esta virtualidad que favorezcan los procesos de enseñanza y de aprendizaje?

E3: Bien, estamos viviendo en un estado de emergencia de salud ya van para dos años y realmente creo yo que todos los maestros todos los directivos debemos llevar a la par junto con los resultados académicos de nuestros estudiantes también el factor socioemocional de nuestros estudiantes para brindarles contención emocional a la familia del estudiante porque el aula en la presencialidad se ha ido a un espacio de su vivienda de sus hogares y ahí es donde los niños, los adolescentes tienen que desarrollar la autonomía porque ahora ya no están con el acompañamiento presencial de los docentes, ellos mismos tienen que ver porque están en una educación virtual y nosotros los docentes siempre tenemos que brindar espacios tutoriales para empezar las clases virtuales y las diferentes herramientas virtuales según la conectividad que se presente ya sea pues por ZOOM por GOOGLE MEET u otros más que consideren pertinentes dentro de una institución educativa.

M.11: Según su experticia, ¿cuándo un docente muestra interés en su práctica pedagógica demostrando empatía con sus pares?

E3: La empatía es ponerse en el lugar del otro, como docentes como equipo que vamos a trabajar y por un solo fin yo creo que nuestro interés es uno solo el interés de la enseñanza y el aprendizaje de nuestros estudiantes que nuestros estudiantes desarrollen competencias para lograr desempeños exitosos durante toda su vida porque el aprendizaje es durante toda la vida entonces a partir de ello cada docente va a mostrar esa empatía que va a venir de nuestra vocación de servicio del docente dentro de toda nuestra práctica pedagógica inmiscuyéndonos siempre en el

acompañamiento diario a nuestros estudiantes y no solamente a ellos sino también a las familias de los estudiantes.

M.12: Describa usted ¿cómo la comprensión fortalece la empatía en los docentes que laboran en la virtualidad?

E3: Yo siempre le he dicho a mi equipo de docentes y al equipo de la comunidad educativa porque toda institución está formada por comités y por comisiones y cada una tiene pues una labor dentro del plan anual de trabajo siempre cuando nos reunimos en los micro talleres, en las pasantías en las jornadas de inter aprendizaje para desarrollar también pues nuestras experiencias de aprendizaje siempre existe ese dialogo esa comprensión entre todo el equipo docente y todo el equipo que trabajamos dentro de la institución, si es que alguno de los integrantes está enfermo o no puede venir pues hay comprensión de apoyar al amigo al compañero porque no solamente somos colegas sino también somos amigos y la amistad tiene que existir sobre todas las cosas y nos ponemos en el lugar de la otra persona ya que aquí en la provincia donde laboro la conectividad es muy deficiente en cuanto a esto de la virtualidad siempre pues muchas veces estamos desarrollando nuestras sesiones con nuestros niños y se cortan entonces en ese aspecto también debemos ser empáticos con los niños, con las familias o con los colegas que no hay buena conectividad.

M.13: Explique usted, ¿de qué manera una persona con habilidades blandas presenta adaptabilidad al cambio en la virtualidad?

E3: La persona, si hablamos de la persona en general no solamente estamos hablando de nosotras o nosotros los maestros, sino también hablamos de las familias de nuestros niños, de nuestros aliados estratégicos creo que la persona las habilidades blandas la desarrolla durante toda su vida dentro el contexto donde sé que se desenvuelve dentro de la sociedad cuando ya va la escolaridad desde inicial, primaria y así hasta secundaria si ha desarrollado convenientemente las habilidades blandas va a ser muy fácil que se adapte al cambio de la virtualidad ya que todo cambio es bueno porque vamos aprender algo nuevo ya que va a cambiar nuestra vida y que nos va a enfrentar a muchos retos.

M.14: Desde su experticia, ¿cómo una persona con habilidades blandas bien desarrolladas hace uso de su inteligencia emocional para adaptarse exitosamente al cambio?

E3: Es muy importante estar bien consigo mismo para estar bien también con los demás si nosotros no podemos controlar nuestras emociones tampoco vamos a poder entender a las familias de nuestros niños, a nuestros colegas y a otras más personas que se relacionen con nosotros. Ciertamente que actualmente se vive en un cambio todo ha cambiado especialmente los que más lo sienten son los chicos porque ellos muchas veces no comprenden como el de estar por ejemplo en un ambiente donde ellos tenían espacios para el estudio hoy han ido hacia un lugar en sus domicilios muchas veces para ellos cuesta bastante este cambio, también para nosotros porque de repente no hemos estado acostumbrado pero yo creo que el maestro debe adaptarse a los cambios porque razón porque la ciencia y la tecnología va avanzando y el cambio avanza junto con la ciencia y la tecnología, si no estamos aptos para el cambio vamos a quedar relegados.

M.15: Explique usted ¿por qué es importante asumir retos como medio de fortalecimiento de las habilidades blandas?

E3: Desde nuestro campo educativo para el desarrollo de competencias es muy importante que nuestros alumnos asuman retos, retos de su contexto, retos a partir de sus intereses, retos que al él le hagan feliz a partir de ello van a desarrollar todos los procesos cognitivos que se dan como es la evaluación, la creación, el análisis la síntesis no cierto, la comprensión entonces creo yo que es muy importante asumir retos en la vida esto es en el campo educativo también en cualquier campo laboral es muy importante asumir los retos ya que los retos nos van a llevar siempre al éxito y van a fortalecer nuestras habilidades blandas.

M.16: Si existiera una situación conflictiva en una Institución Educativa; ¿cuánto favorece detectarla haciendo uso de las habilidades blandas y por qué?

E3: Las situaciones conflictivas siempre van a estar presentes, lo que debemos hacer es sacarle provecho y cuando se da una situación conflictiva nos conlleva a la reflexión a la comunicación entre pares o entre más de dos donde vamos a

conversar y vamos a lograr a partir de ese conflicto vamos a aprender a solucionarlo y también pues a favorecer la comunicación entre todos los involucrados y se hace uso siempre de las habilidades blandas porque ahí está el compromiso la comunicación, el acercamiento de unos a otros y el trabajo en equipo donde se ve siempre la cooperación para dar la mejor solución a este conflicto.

M.17: ¿Cómo concibe usted una adecuada regulación de las actitudes ante situaciones difíciles e inesperadas?

E3: Frente a nuestras actitudes debemos estar dispuestos a toda situación en el campo donde nosotros como docentes laboramos siempre hay situaciones difíciles en el campo dentro de lo que yo ejerzo en el campo de gestión y en el campo de pedagógico se presentan muchas situaciones difíciles e inesperadas puede ser ahora que estamos en la virtualidad yo trabajo en una escuela urbana pero a pesar que es urbana tiene muchas deficiencias, muchas dificultades en cuanto a la conectividad de los estudiantes por falta de economía de los padres los estudiantes tienen que emigrar a lugares donde no existe conectividad de esa manera se nos presenta las situaciones muy difíciles y ya en equipo conversando vamos a buscar soluciones, vamos a implementar estrategias ¿para qué?, para buscar alternativas de solución a esta situación que se nos está presentando difícil.

M. ¿Y de qué manera por ejemplo ante una situación, nos podría dar un ejemplo de una situación difícil que haya tenido de manera personal y de qué manera ha regulado sus actitudes?

E.3 Si, mire cuando recién empezó la pandemia en el año 2020 nos tomó por sorpresa a todos los niños, los padres y nosotros mismas estamos acostumbrados al trabajo presencial donde teníamos contacto con nuestros estudiantes cuando empezamos a implementar este trabajo virtual en aprendo en casa nos topamos con la sorpresa que nuestros estudiantes muchos de ellos no contaban con celulares inteligentes para que se dé una forma eficiente este trabajo virtual entonces yo como directora tuve que enfrentar esta difícil situación tuve que buscar estrategias tuve que buscar aliados donde nos puedan ayudar a implementar esta educación virtual siempre buscando soluciones para los estudiantes tengan todos

un celular inteligente ahí se dio la idea si es que alguna familia ya sea del contexto de la comunidad educativa o también de la provincia si es que tengan un celular que ya no le sirve que le han dado de baja que lo donen a la Institución Educativa y por esa razón tuvimos como veinte celulares donados que entre todas las maestras y con estos aliados estratégicos hicimos las recargas para que los estudiantes que no podían seguir este trabajo virtual tengan a la mano ya un celular inteligente para que puedan seguir sus clases virtuales.

M.18: Ser parte de aquellas personas que presentan alternativas de solución al gestionar adecuadamente los conflictos; ¿de qué manera considera usted que fortalece sus habilidades blandas a nivel profesional?

E3: Bueno como le estaba mencionando, siempre al enfrentarnos a un conflicto siempre se van a presentar diversas alternativas de solución entonces para ello en mi caso como soy directivo tengo que apoderarme desarrollar las habilidades blandas que yo tengo en mi formación como profesional y como directora en gestión para dar solución a los conflictos, a los problemas inesperados y que siempre se nos van a presentar no solamente en esta ocasión sino va a hacer durante todo el tiempo.

Entrevistado: 4

Docente: Yenny Fabiola Castañeda Carvajal

Institución Educativa: Colegio Nirvana

Dirección: Av. Unión Europea #4292- Comuna Alto Hospicio Tarapacá-Chile

Fecha de la entrevista: 13/10/2021

Medio virtual: Plataforma Zoom

M.1: ¿Cómo entiende usted la palabra habilidad?

E4: Bueno la palabra habilidad cierto, la podemos definir de manera muy amplia; sin embargo desde mi perspectiva yo podría decir que es la forma o la capacidad que tiene una persona para realizar una determinada actividad una tarea un trabajo y que la podemos representar de tres formas tanto física, mental y social; me explico, de manera física podría poner como el ejemplo una habilidad que yo tenga para bailar por ejemplo, mental a resolver quizá un problema matemático ahí yo estoy resaltando mi habilidad mental o de razonamiento lógico para que de alguna manera descifrar un ejercicio matemático y social la forma en que yo me pueda relacionar con el entorno recordemos a Howard Gardner cierto cuando habla de las inteligencias múltiples y de esas inteligencias y una de ellas es ver la inteligencia es la capacidad que tiene la persona de relacionarse con otros y ahí está la habilidad interpersonal o la inteligencia interpersonal que viene siendo también una habilidad.

M.2: ¿Cómo define usted la palabra actitud?

E4: Bueno, la actitud yo lo veo como una postura, la postura que yo tendría al enfrentarme quizás o al comportamiento que yo voy a adoptar en una determinada ocasión en termino simple, ya, es como yo es la manera la postura es la disposición el comportamiento que voy a tener frente a una determinada problemática o a una situación en particular.

M.3: ¿Cómo considera usted que debe conceptualizarse las aptitudes?

E4: Bueno, ya al conceptualizarse hablamos como ya en un vocabulario más técnico podríamos hablar de que es un rasgo de la personalidad al hablar de la aptitud podríamos decir que es un rasgo de la personalidad humana, porque esto no se da cierto en un animal, estamos hablando propiamente del comportamiento humano y cómo es la forma de reaccionar frente a problemas o cómo yo puedo afrontar una situación concreta. Cuál va a ser el comportamiento o el rasgo de la personalidad humana al enfrentarse en una situación concreta sobre todo un problema porque creo que es donde nos desafían, el problema nos desafía, desafía el comportamiento una situación positiva que nos va a intervenir mucho nos va a ser cambiar mi manera de ser y una problemática nos va a poner un desafío y ese desafío y que yo podría definirlo como la aptitud que yo voy a tener para enfrentar esta situación.

M.4: Explique usted ¿cuál es la importancia de la palabra asertividad para que una comunicación sea efectiva?

E4: Bueno acá yo creo que esa pregunta va de la mano con el área que yo trabajo directamente yo soy profesora de Lenguaje , Comunicación y literatura y resalto la palabra comunicación porque es inherente al ser humano cierto la comunicación es de vital importancia lo que estamos haciendo nosotras en este momento, nos estamos comunicando acá no hay fronteras usted está en Perú y yo en Chile y que vital importancia es para los seres humanos comunicarse quizá me voy a extender un poquito acá sin embargo creo que es importante la comunicación no solamente pasa por la parte verbal cierto también yo puedo expresar por el lenguaje corporal donde tenemos a las personas que tienen dificultades por ejemplo una dificultad sordo mudo que no pueden comunicarse como corresponde pero ellos también tienen un sistema para comunicarse. Bueno dicho eso deseamos que la comunicación es de vital importancia para los seres humanos y la comunicación tiene que ser efectiva porque razón? porque nosotros al lograr entendernos vamos a poder optar o lograr mejores relaciones con el medio con el entorno con otras personas y esta comunicación yo tengo que evitar ser cortante pero como logro que esta comunicación sea efectiva no siendo cortante si yo por ejemplo ahora fuera poco amable en esta entrevista realmente ocasionaría un rechazo verdad . Cuando por ejemplo si mi lenguaje corporal yo doy la entrevista y estoy así y estoy

viendo a qué hora va a terminar la entrevista estaría siendo un poquito un poco empática estaría de alguna manera tratando de que la comunicación se corte pronto y nosotros tenemos que hacer lo contrario tenemos que relacionarnos tenemos que darle a todo su momento en este momento yo estoy concentrada en esta entrevista y ese es mi foco entonces esa es la idea es que esta sea una comunicación efectiva y eso yo lo puedo separar de lo familiar de lo profesional de esa manera creo yo que nosotros que somos más empáticos utilizamos por ejemplo un buen tono de voz sabemos cómo decir las cosas o el mensaje se da de manera clara vamos a lograr de todas maneras una comunicación más efectiva .

M.5: Una persona con habilidades blandas bien desarrolladas se muestra muy concentrada cuando se comunica con otros. ¿Por qué cree usted que debemos desarrollar esa habilidad?

E4: Bueno hay un dicho que dice “el arte no está en el hablar sino en el escuchar” y eso creo que nos falta a los seres humanos por que en la parte profesional si se da en las áreas que nosotros trabajamos tenemos que estar escuchando constantemente a nuestros estudiantes sin embargo en el conjunto de las personas no se da nos gusta hablar pero no nos gusta escuchar o nos damos el tiempo de escuchar estoy hablando en general como seres humanos nosotros cuando hablamos de comunicación estamos hablando de cierto, acá tenemos que integrar los elementos que tiene que haber en una comunicación y los elementos principales son el emisor quien emite el mensaje y el receptor quien lo recibe, si yo estoy conversando cierto hay un mensaje pero no hay una escucha activa si yo no me doy el tiempo de escuchar a la otra persona cierto, estoy un poquito egoísta estoy tratando de hablar yo todo el tiempo la comunicación ya no va a ser fluida van a ver ciertos problemas por eso que respondiendo a la pregunta ¿porque creo yo que se debe desarrollar esta habilidad? Bueno primero porque nosotros tenemos que entablar conversaciones para enfocarnos en el otro y de esta manera nosotros vamos a lograr desarrollar esta habilidad y nosotros podemos educar a generaciones que nos van a suceder después cierto son las generaciones que nosotros tenemos que formarlas educando desde temprana edad para que después ellos sean personas que puedan desarrollar esta habilidad de mejor manera y eso se puede lograr siempre empáticos con el otro y escuchando lo que

te que te quiere decir y poniendo atención porque no es lo mismo que yo escuche a una persona a que después de eso le haga un comentario porque si yo escucho a una persona y le digo si sin poner atención a lo que está diciendo no es lo mismo a que yo me haga parte de la conversación y prestar atención a lo que me está transmitiendo esa persona .

M.6: ¿Por qué cree usted que una actitud positiva facilita una comunicación efectiva y a su vez desarrolla habilidades blandas?

E4: Bueno sin lugar a dudas a todo ser humano nos gusta que nos trate bien verdad como nos tratan nosotros vamos a tratar a los demás por lo tanto y lógicamente que la actitud positiva va a facilitar desarrollar estas habilidades blandas en las personas y en nosotros de manera en que nosotros tratemos a los demás como nos gustaría que nos traten a nosotros yo que creo que ahí va a facilitar y se va a dar automáticamente este cambio va a facilitar en el hecho de que va a favorecer el buen trato las relaciones se van a basar en el respeto creo que eso pretendería lograr o facilitar esta comunicación efectiva.

M.7: ¿Cómo participa y colabora en una comunidad de aprendizaje a nivel profesional?

E4: Esta pregunta es bastante general porque cierto nosotros participamos en muchos ámbitos manteniendo yo creo que principalmente cuando nosotros trabajamos con estudiantes porque nosotros estamos en un rubro educativo nosotros primero tenemos que tener ética profesional yo creo que eso va hacer que yo participe y colabore con el entorno educativo si yo no tengo ética profesional que mensaje estoy transmitiendo en vez de hacer un aporte siento que voy hacer un problema por lo tanto la ética debe estar por sobre todas las cosas respetar los límites saber cuáles son los límites que yo tengo como persona y cuáles son los límites que yo les tengo que colocar a los alumnos o a mis colegas hasta donde yo permito y cuáles son mis reglas mis normas creo que eso viene a servir mucho. Yo por ejemplo creo que nosotros podemos transmitir muchas cosas darles confianza a los alumnos pero que esa confianza no traspase los canales que tenemos que tener a nivel profesional Creo que también siento un aporte si yo aporto al otro a

mis colegas a mis compañeros de trabajo en el equipo docente apporto a los apoderados porque aquí no solo va el estudiante sino también a sus familias si yo tengo reglas si yo se poner mis controles si tengo mi ética profesional muy clara si soy un aporte creo que esto sería maravilloso esto es la forma en que yo tengo que colaborar siendo más un aporte que un problema.

M.8: Explique ¿cuál sería la postura adquiere usted en las reuniones donde se toman acuerdos y decisiones; cuando la mayoría de ideas no son compatibles con las suyas?

E4: Esta pregunta es un desafío cierto porque es una pregunta capciosa donde decimos la mayoría cierto está de acuerdo con una decisión sin embargo yo no estoy de acuerdo que actitud tomo en este tipo de situaciones porque es una situación compleja cierto porque me están pidiendo ser parte de algo que yo no estoy de acuerdo y me ha pasado me ha pasado también en mi trabajo. Bueno yo primero parto por ser democrático nosotros tenemos que respetar no siempre vamos a estar de acuerdo con el otro no siempre vamos a opinar de la misma forma y creo que la diversidad esta y la gracia cierto que en la diversidad esta lo bueno lo positivo porque imagínese si todos pensáramos igual o todos tuviéramos la misma preferencia seria súper aburrido en cambio podemos debatir yo creo que los debates no son malos los debates yo creo que hay que presentarlos en distintas posturas Yo cuando no estoy de acuerdo con una postura primero respeto la decisión siempre he sido muy respetuosa de las ideas de los demás pero si dejo algo en claro dejo en claro mi postura digo ya yo estoy de acuerdo si la mayoría opina de esta forma yo no estoy de acuerdo pero respeto y me sumo a lo que dice la mayoría pero advierto que yo estoy en contra de esta postura y doy mis argumentos yo siempre doy argumentos sin embargo cuando no tengo argumentos sustentables mejor no opino y me quedo callada pero si yo tengo un argumento que va a permitir justificar mi postura la doy a conocer porque con el tiempo me va a suceder que a lo mejor yo tenía razón y yo quiero dar a conocer mis argumentos para que después no puedan decir se dan cuenta que yo por estos motivos estaba en contra de esta situación.

M. ¿Eso le lleva a ser tolerante entonces a lo que usted nos quiere decir a las ideas de los demás en esos momentos en sus reuniones?

E4. Si, Si muy tolerantes creo que tenemos que serlo más hoy en día que el estrés cierto muchas veces nos gobierna creo que tiene que haber un punto de flexibilidad nosotros no podemos ser dueños de la palabra absoluta no somos dueños de la verdad yo siempre tengo algo que aprender de los demás tenemos que ser humildes o a lo mejor puede que yo este equivocada en esa postura también me tengo que poner en este escenario entonces de manera en que yo pueda observar y que puedas aceptar que a lo mejor el otro tiene la razón tenemos que respetar lo que decida la mayoría por algo hubo un debate en esa situación.

M.9: Describa, ¿cómo deben involucrarse los docentes de manera colaborativa y de compromiso en las actividades pedagógicas para alcanzar los objetivos institucionales?

E4: Creo que acá bueno nadie tiene el secreto verdad no somos dueños de la verdad lo decía en la pregunta anterior pero creo que para involucrarnos lo constante de manera colaborativa con este compromiso nosotros trabajamos con personas no con seres inertes nosotros trabajamos con personas por lo tanto nuestro trabajo tiene que ser serio y para eso creo yo que la clave hay una palabra que la voy a mencionar que creo que es la clave de todo es el COMPROMISO un alto grado de compromiso si no nos involucramos si no hay un grado de compromiso si por ejemplo voy a poner un ejemplo si Yo soy docente y yo cumplo un horario solamente por el sueldo sin importarme lo que está viviendo emocionalmente un alumno mejor dejo la carrera cierto si yo no me voy a comprometer entonces que estoy haciendo acá esa es la pregunta que tendría que hacerme para que estudie esto si no soy un aporte si no estoy comprometida realmente si veo a un alumno triste como reacciono voy a dejarlo ir así a casa y yo voy a irme porque tengo algo que hacer y me voy rápido y me desconecto del trabajo porque estoy aburrída estoy cansada no cierto tenemos que parar y prestar esa atención y para eso tiene que haber un grado de compromiso

M.10: ¿Cómo se puede identificar aquellos estados de ánimo de los principales agentes educativos en esta virtualidad que favorezcan los procesos de enseñanza y de aprendizaje?

E4: Esa pregunta yo creo que el año pasado cuando nos la preguntamos en la pandemia sobre todo a todos nos costó cierto porque es muy fácil cuando nosotros podemos observar a la persona ver sus estados de ánimo por ejemplo ahora usted me está viendo en la virtualidad y yo tengo la cámara encendida muchos de los estudiantes mantienen las cámaras apagadas entonces es más difícil llegar a leer su lenguaje corporal sin saber cómo están y sin poder como poder ayudarlos entonces nosotros tenemos que ir un paso adelante tenemos que pensar en cómo nosotros podemos llegar a los alumnos para ver sus estados de ánimos pero quizá estando en la cámara o buscar la forma para saber cómo se sienten a través de esta virtualidad. Yo como lo hago yo a veces utilizo los emoticones del zoom esas reacciones yo les digo Como están mis queridos alumnos, muy buenos días bien ya vamos a empezar la clase. La partida lo hago con ánimo uno puede estar muriendo de dolor o pueden estar enfermos, pero yo disimulo como los payasos en el circo el show tiene que continuar y mis problemas quedan fuera. Yo en el aula voy hacer un aporte para mi estudiante no voy hacer un problema Porque yo no puedo estar buenos días, hola cierto no puedo estar con esa actitud yo debo decir buenos días con energía y eso ya va a dar un estado que a lo mejor a ese niño triste yo le voy a subir el ánimo cierto yo como lo hago hay clases por ejemplo coloco ya vamos a colocar una reacción como nos sentimos antes de la clase entonces yo me voy dando cuenta el que esta como triste otros que están como felices otros que tienen como frio y están gritando y entonces yo me voy dando cuenta. Si no lo dejo en la red oh tiene frio Juanito te invito un café virtual para que te abrigues entonces Juanito se ríe entonces yo estoy siendo solidaria en la virtualidad y estoy haciéndome cargo de lo que me está contando Juanito entonces creo que esa es una forma o una estrategia de comenzar la clase de alguna manera interviniéndole preguntándole como se sienten y me he dado cuenta que en el desarrollo de la clase yo utilizo muchas canciones trato de usar mucho el humor en mi clase pese a que soy muy estricta porque soy muy muy disciplinada y estructurada pero ocupo mucho el humor y eso ayuda a que el alumno cambie su

estado de ánimo del que estaba triste al final hago lo mismo les pregunto cómo terminamos la clase y mandan corazones alegres con fuegos artificiales coloquen y yo digo wau logre cambiar el estado de ánimo del inicio de la clase hasta ahora y creo que nosotros tenemos que jugar un poquito con estas emociones teniendo que hacer que la clase no sea un martirio sino que sea una oportunidad de aprendizaje pero aprendizaje a través de los juegos divertidos mi asignatura no es fácil porque los niños ay que aburrido lenguaje, matemática porque generalmente para ellos lenguaje y las matemáticas es aburrido entonces yo tengo que hacer una clase entretenida para lograr captar la atención.

Me alargué un poquito en esta pregunta, pero creo que es importante tener siempre un haz bajo la manga y utilizar estas estrategias para trabajar con los estudiantes.

M.11: Según su experticia, ¿cuándo un docente muestra interés en su práctica pedagógica demostrando empatía con sus pares?

E4: Según la experiencia mía yo creo que cuando utilizas la empatía y la interacción con los colegas en la resolución de problemas yo creo que ahí es cuando nosotros nos damos cuenta con quienes contamos y con quienes no Cuando de repente tenemos que hacer una actividad y hay un compromiso en que te puedo ayudar en ese interés de trabajar juntos o cuando por ejemplo el año pasado pasaba mucho que no todos teníamos la experticia de las plataformas virtuales tuvimos que aprender desde cero cierto porque estábamos acostumbrado a la presencialidad y fue un verdadero desafío yo me acuerdo que no sabía ni entrar al ZOOM y mira ahora solita en los primeros días me tenían que ayudar pero y ahora ya somos unos expertos con reacciones con cosas que podemos jugar en el ZOOM pero creo que cuando se acerca alguien a ofrecerte su ayuda allí ya se ve la empatía el que te vean que estás sola con un problema y que te ofrezcan esa ayuda eso que es impagable valoro mucho eso esa actitud de las personas y creo que nosotros tenemos así como a mí me ayudan también tengo que ofrecer porque tampoco podemos ser egoístas a que siempre me ayuden a mí sino que también veo a colega que está presentando alguna problemática si yo lo puedo ayudar lo voy hacer por poner un ejemplo: A mí me piden bastante ayuda mis colegas cuando hay que redactar documentos como yo trabajo con el lenguaje y comunicación

entonces me dicen revísame la ortografía revísame si está bien redactado entonces nos ayudamos ahí la mayoría de los colegas.

M.12: Describa usted ¿cómo la comprensión fortalece la empatía en los docentes que laboran en la virtualidad?

E4: Creo que es súper importante ponerse en el lugar del otro eso es súper importante yo por ejemplo que yo me autodefino que no soy muy tecnológica y a mí ya no me da vergüenza decirlo yo no soy una master en computación entonces si yo tengo que pedir ayuda lo voy hacer porque pero yo a lo mejor puedo a aportar como lo decía en la pregunta anterior desde el aérea mía desde el área lingüística y si a mí me ayudan desde la parte biológica yo ayudo en la parte lingüística y si no nos vamos ayudando entre todos Creo que la comprensión es súper fundamental por ejemplo voy a poner un ejemplo en esta pregunta Yo tengo colegas mayores que yo y que no se manejan mucho la tecnología yo no me manejo tanto pero sí creo que aun nivel bastante aceptable entonces lo poco que yo sé. Se lo voy a poner a disposición de mis colegas que de repente se manejan mucho menos entonces yo estoy siendo comprensiva porque son personas de más edad que no se manejan mucho la tecnología que tienen otro sistema educativo entonces en la comprensión va a estar el fortalecimiento de esta virtualidad creo que tenemos que ponernos en el lugar del otro, eso sería como mi respuesta.

M.13: Explique usted, ¿de qué manera una persona con habilidades blandas presenta adaptabilidad al cambio en la virtualidad?

E4: Bueno de partida la virtualidad necesita de habilidades blandas porque nosotros tenemos que entender que la recepción en este caso de los estudiantes no siempre va a ser la que nosotros esperamos. Yo por ejemplo hoy en día no puedo obligar a un alumno a encender la cámara nosotros tenemos un porcentaje de alumnos altamente vulnerables porque le voy a dar este ejemplo porque hay muchos alumnos que viven en una casita muy humilde y estos estudiantes están en la adolescencia en donde a ellos le importa mucho el qué dirán sabemos que esto es parte de la adolescencia cierto. Se fijan que tienen una espinilla que el corte no es el adecuado que mira cómo se viste entonces ellos observan mucho estas

conductas que tienen estos comportamientos son prejuiciosos muchas veces entonces imagínese si quiero el desarrollo de las habilidades blandas y obligo al estudiante a prender su cámara y su cámara va a mostrar una casita muy humilde y que a lo mejor después lo van a molestar entonces por eso que yo tengo que ser asertiva tengo que tomar buenas decisiones tengo que ser comprensiva tengo que ser empática ponerme en diversas situaciones qué piensa el alumno como quizá yo utilizando las habilidades blandas a lo mejor después yo me puedo preguntar este alumno Juanito porque no pudiste prender tu cámara pero se lo preguntaría personalmente o lo llamo por teléfono cierto entonces yo poner en evidencia y decirle Juanito tienes que prender tu cámara porque eres un irresponsable y me tienes que obedecer no puedo cierto .La educación no se trata de eso nosotros tenemos que respetar y para respetar tenemos que desarrollar las habilidades blandas el como yo voy llegar al alumno sin ponerlo en desmedro ante los demás

M.14: Desde su experticia, ¿cómo una persona con habilidades blandas bien desarrolladas hace uso de su inteligencia emocional para adaptarse exitosamente al cambio?

E4: Bueno una pregunta lleva a la otra cierto acá la persona lógicamente con habilidades blandas pero bien desarrolladas va a tener la experticia va a tener la experiencia de tomar mejores decisiones creo que he repetido bastantes veces la palabra asertividad yo creo que nosotros tenemos que ponernos las situaciones ver de qué manera yo puedo adaptarme a ciertos cambios la misma pandemia cierto a nosotros nos hizo ponernos en otros escenarios y esta inteligencia emocional que se habla mucho de DANIEL GOLEMAN de como yo me enfrento a una determinada situación pero tomando la mejor decisión yo creo que para tomar buenas decisiones y desarrollar estas habilidades me tengo que poner en todos los escenarios si yo tomo esta decisión y en que me perjudica a mí y en que perjudica al estudiante en cambio si yo tomo esta otra decisión ahhh acá va a ver más beneficios por lo tanto me quedo con esta decisión entonces yo creo que hay que ver cuáles son las consecuencias de mis actos si yo tomo una decisión a que va a afectar o si ayuda al alumno o lo va a perjudicar y creo que va de la mano con ponerse en todas las realidades y tomar la mejor decisión posible creo que por ahí nosotros ya trabajaríamos desarrollando de mejor manera estas habilidades.

M.15: Explique usted ¿por qué es importante asumir retos como medio de fortalecimiento de las habilidades blandas?

E4: Bueno lo fácil no nunca ha sido lo más... bueno al menos a mí me gustan los desafíos yo creo que si trabajo en un colegio altamente vulnerable es por lo mismo , me han ofrecido trabajo en otros colegios donde todo se da un poquito más fácil y creo que hay que asumir retos la palabra o la pregunta que usted me está haciendo creo que en el desafío en el reto en el cumplir un objetivo una meta está el secreto para nosotros superar todas las adversidades ser resilientes con respecto a estas adversidades sobre ponerse al medio adverso que nos rodea y a mí me ha tocado miles de formas acá en este colegio porque nos hemos enfrentado a situaciones que por respeto a mis estudiantes no las voy a mencionar pero que son situaciones que les ha tocado vivir que a mí no me gustaría que ningún niño la viviera entonces creo que para mí ha sido un desafío un reto cierto y me ha obligado a desarrollar de mejor manera mis habilidades para hacer un aporte para poder ayudarlos de mejor manera entonces creo que nosotros siendo resilientes vamos a poder desarrollar de mejor manera estas habilidades y lograr una mejor toma de decisiones y vamos a poder ser un aporte también para el medio que nos rodea, para la actividad educativa, para los funcionarios, para los compañeros de trabajo los estudiantes y apoderados.

M.16: Si existiera una situación conflictiva en una Institución Educativa; ¿cuánto favorece detectarla haciendo uso de las habilidades blandas y por qué?

E4: Bueno porque es importante los conflictos existen y van existir siempre porque una vida sin problemas no es vida cierta si todo fuera color de rosa esto no sería vida y todo se nos daría más fácil yo creo acá que nosotros tenemos en todo colegio van a existir situaciones conflictivas nosotros tenemos problemas todos los días con alumnos que les sucede en situaciones puntuales. Pero si yo busco la forma de ayudarlo voy a tratar de llamarlo a la reflexión como lo hago yo, voy a ponerle un ejemplo. A los alumnos yo les digo que cuando ellos se equivocan. Imaginemos que están discutiendo dos alumnos ellos tienen que vivir esa experiencia para poder aprender de esta situación el errar no es malo el errar yo les digo a mis alumnos que se equivoquen que en clase cuando me dan una respuesta incorrecta no se va

a caer el mundo porque se equivocaron porque desde ese error yo voy a corregir y ellos ya nunca más van a volver a cometer ese error entonces cuando hay una situación de conflicto yo trato de sacar lo positivo de ese conflicto y hacerlo reflexionar a ese alumno o a ese estudiante que esa situación puntual sucedió por algo y que le va a dejar la enseñanza para toda su vida entonces el conflicto yo no lo veo que es algo malo al conflicto lo veo como una oportunidad de aprendizaje.

M.17: ¿Cómo concibe usted una adecuada regulación de las actitudes ante situaciones difíciles e inesperadas?

E4: Bueno acá nosotros tenemos que establecer cierto en esta situación de autorregulación yo creo que va mucho con el autocontrol acá cuando hay una situación una persona que esta ofuscado por ejemplo me ha tocado llevar situaciones así a lo largo de mi carrera profesional en donde tiene que partir por la persona yo le puedo estar diciendo a la persona tranquilízate, cálmate pero si esa persona no cambia yo difícilmente lo voy a lograr por lo tanto creo que esta autorregulación yo diría que debe ser autorregulación porque tiene que pasar por uno mismo cuando nosotros nos molestamos por algo tenemos primero que calmarnos cierto bajar la guardia respirar yo generalmente les hago ejercicios de respiración cuando están molestos hay un conflicto entre dos compañeros yo les digo ya se me calman respiremos no se acaba el mundo es una situación que tiene solución hay cosas más grandes que suceden en esta vida vamos a empezar va usted hablar primero voy a escuchar atentamente y luego me van a dar su otro punto de vista la otra persona les voy a escuchar a los dos voy a ser imparcial y creo que eso es lo que tenemos que hacer tratar de escuchar y ahí entramos a la escucha activa entramos también a empatizar con lo que le sucede al otro y siendo un moderador para regular estas actitudes en situaciones inesperadas en situaciones difíciles y ganando la confianza también porque si yo soy una persona que se va a burlar de un alumno y yo le voy a pedir al alumno que no se burle del otro pierdo credibilidad en cambio si los alumnos saben que mantengo mi postura y que siempre voy a reaccionar de la misma forma me voy a ganar esa confianza para que ese alumno confié en mí. Entonces soy una persona creíble que viene a aportar y los va a ayudar a resolver ese conflicto.

M.18: Ser parte de aquellas personas que presentan alternativas de solución al gestionar adecuadamente los conflictos; ¿de qué manera considera usted que fortalece sus habilidades blandas a nivel profesional?

E4: Totalmente lo que le decía me hago cargo del problema o me aparto yo prefiero hacerme cargo del problema si yo me hago cargo del problema primero voy a tener una experiencia laboral voy a pasar por ese conflicto y voy a adquirir una experiencia en ese tipo de situaciones quizás a lo mejor a la primera vez que me pase no voy a tomar la mejor decisión porque también me paso cuando yo salí de la universidad a lo mejor cometí errores porque no tenía la experiencia pero ya después me hice parte de aquellas personas que te presentar alternativas de solución el ser parte me va ir dando experiencia me voy a ir nutriendo y mis habilidades blandas van hacer cada vez mejores porque las voy desarrollando a través de que de la experiencia por lo tanto sin lugar a duda creo si usted me pregunta si quiero ser parte de la solución de estos conflictos o me hago a un lado y no opino porque también hay personas que se van por el camino más fácil que es hacerse a un lado no yo opino que no que no me interesa o no me incumbe yo soy de esas personas que si me interesan y me hago cargo y me hago parte de.

Entrevistado: 5

Psicóloga Educativo: Melissa Jenny García Chumpitaz

Código Colegiatura: CPsP N°23264

Región: CDR I-Lima, Callao

Institución: Gobierno Regional del Callao

Dirección: Av. Elmer Faucett 3970-Callao

Fecha de la entrevista: 13/10/2021

Medio virtual: Plataforma Zoom

M.1: ¿Cómo entiende usted la palabra habilidad?

E5: Bueno, básicamente como los talentos, las capacidades o destrezas que tiene una persona para una tarea en realidad para poder hacer bien las cosas sobre todo principalmente; no todo tienen habilidades para hacer todas las cosas de pronto, algunos podemos ser más hábiles en el baile, otros en la escritura, matemáticas, de allí se desprende el tema de las inteligencias múltiples porque cada uno destaca en una habilidad más que en la otra.

M.2: ¿Cómo define usted la palabra actitud?

E5: Como el mismo nombre lo dice no actitud es decir acción tiene que ver más con el comportamiento, el modo de actuar de las personas frente a diferentes situaciones no por ejemplo los adolescentes tienen un modo de actuar con su grupo de pares no en realidad y por ejemplo o de pronto en el colegio cuando están frente a sus profesores tienen otro tipo de actitudes no porque saben que están con otro o en un lugar diferente donde saben que de pronto tienen que regular ciertos comportamientos. Y eso nos lleva también a la parte cognitiva no.

M.3: ¿Cómo considera usted que debe conceptualizarse las aptitudes?

E5: Tiene que ver con las capacidades no sobre todo es decir con el hecho de que puedes o eres capaz de hacer una tarea de manera específica es decir la idoneidad tiene que ver con la capacidad para desarrollar una tarea en específica más a nivel de pronto académico cognitivo más que el comportamiento en si por eso que la

diferencia también incluso al expresar la palabra no muchos confunden incluso aptitudes con actitudes que son dos cosas diferentes tiene que ver más con la capacidad como le decía en la parte académica.

M.4: Explique usted ¿cuál es la importancia de la palabra asertividad para que una comunicación sea efectiva?

E5: Claro porque primero es importante definir qué cosa es la asertividad no que es decir las cosas decir o expresar tus sentimientos, tus pensamientos, tus estados de ánimo, tus emociones en el momento adecuado en el momento correcto sin herir la susceptibilidad de las otras personas sin hacer sentir mal Si yo soy asertiva si yo sé decir las cosas voy a facilitar una comunicación adecuada voy a generar que la otra persona entienda el mensaje y pueda entenderme no es decir si yo necesito que de pronto modifique ciertos comportamientos porque sé que no se está actuando de manera adecuada al decirle yo de la forma en la que le estoy expresando me va a entender que es diferente que si yo solo critico o solo de pronto digo las cosas de otra expresión digamos muy directiva entonces esa persona tampoco me va a entender y por lo general las personas tienden a mostrarse a la defensiva cuando las cosas son o se dan o suceden de esa manera no entonces una cosa es decir mira eh yo considero que debes regular tu comportamiento porque no llegas a las personas tus comentarios suelen ser un tanto des adecuados a que yo le diga oye pero porque te portas así no o porque actúas de esta forma entonces al ser yo asertivo voy a facilitar como decía esa comunicación voy a lograr un mejor entendimiento con mi receptor no o con mi grupo de pares por eso es importante desarrollar esa habilidad porque en realidad viene hacer una habilidad me va ayudar en todos los ámbitos de mi vida también.

M.5: Una persona con habilidades blandas bien desarrolladas se muestra muy concentrada cuando se comunica con otros. ¿Por qué cree usted que debemos desarrollar esa habilidad?

E5: Haber, para explicar un poquito no cuando hablamos de habilidades blandas son varias habilidades es lo que hemos visto una asertividad que tiene que ver con una comunicación adecuada, empatía, la escucha activa, el trabajo en equipo, el

liderazgo entonces es un conjunto de todas esas habilidades sobre todo que nos van a permitir facilitar la comunicación, facilitar la interacción con el otro porque? porque si yo uso la asertividad me va a permitir interactuar mejor con mi entorno y del mismo modo voy a desarrollar más mi empatía o viceversa, la empatía, me va a permitir poder comunicarme mejor el hecho de que yo aprenda a escuchar al otro también va a facilitar ese dialogo la persona de pronto se siente más motivada y siente a la persona a quien se está refiriendo la está entendiendo la está comprendiendo la está tomando atención está escuchando sus necesidades porque tengamos en cuenta la diferencia también lo que es escuchar y oír no que el escuchar es prestar atención entonces voy a generar espacios o voy a propiciar espacios para el dialogo para que mis pares o las personas de mi entorno con las que interactuó puedan también relacionarse conmigo, de manera positiva porque sienten que yo las entienda no el hecho también de desarrollar por ejemplo empatía de ponerme en el lugar de la otra persona entonces esas personas van a aceptar y sentir que son comprendidas que son tomadas en cuenta y yo también me voy a sentir mejor como ser humano porque sé que estoy desarrollando habilidades que me van a permitir poder ayudar poder escuchar al otro principalmente eso considero que son los motivos por los cuales son importantes desarrollar esas habilidades porque en realidad es bastante difícil es un proceso es una práctica permanente hay muchas personas que de pronto quieren y se preguntan yo no sé porque soy así no es porque no sepas porque eres así sino porque no estas entrenado como decía esta es un conjunto de habilidades que tiene que ser practicadas y entrenadas continuamente.

M.6: ¿Por qué cree usted que una actitud positiva facilita una comunicación efectiva y a su vez desarrolla habilidades blandas?

E5: Claro porque justamente como lo decía no porque me concentro en lo que sí se puede hacer no en el hecho de que si pueda hacer bien las cosas cuando quiere cuando uno tiene determinación entonces puede hacer bien las cosas y eso definitivamente va a facilitar la comunicación efectiva y todo lo que he mencionado anteriormente el hecho de hacer las cosas de otra manera positiva ahora se está trabajando mucho por ejemplo el tema de la disciplina positiva que n o solo se debe trabajar a nivel de estudiantes sino que también a nivel de todos los ámbitos en

todos los entornos con el hecho de saber comunicarme de manera positiva el lenguaje positivo porque este lenguaje permite que por ejemplo buscar soluciones en vez de culpables no muchas veces las personas se centran más en buscar las causas en buscar el por qué no de echar la culpa pero para que si yo tengo que encontrar o buscar son las soluciones porque las soluciones van a permitir que yo me pueda entender mejor con la otra persona permite ser más precisa es decir comunicar lo que tengo que decir sin entrar en tantos rodeos entonces es importante el hecho que se trabaje de manera positiva o que se corrija de manera positiva no solo castigar porque eso termina siendo simplemente actos de punitivos pero en realidad no generamos la reflexión de la persona que la persona se dé cuenta o reflexione sobre lo que está haciendo o como se está comunicando entonces por eso es importante el hecho de y también al mismo tiempo como dice la pregunta no tener una actitud positiva de que las cosas se pueden hacer de otra forma no de que siempre para cada cosa hay una solución sobre todo porque somos seres humanos y tenemos esa habilidad no que no la tiene el resto de seres que es el hecho de poder comunicarnos .

M.7: ¿Cómo participa y colabora en una comunidad de aprendizaje a nivel profesional?

E5: Bueno este año hemos ido trabajando en una institución educativa pero en mi experiencia del año pasado básicamente se ha realizado pues con los docentes talleres justamente de este tipo de habilidades, habilidades blandas hicimos talleres de cómo mejorar la capacidad de empatía de escucha activa de resolver conflictos, resolución de conflictos que es muy importante sobre todo en situaciones de trabajo y el año pasado que hemos estado y este también que nos encontramos en una modalidad remota ha sido mucho más importante y necesaria todas estos talleres estas charlas porque se han generado situaciones de conflictos no entonces es importante que los docentes porque yo he trabajado con los docentes y con estudiantes también sepan y aprendan técnicas sobre todo estrategias de cómo desarrollar mejor este tipo de habilidades blandas y estoy segura que si han ayudado mucho porque en realidad ha sido bastante necesario y que en realidad deberían seguir siendo bastantes necesario de manera continua porque siempre, siempre van a ver de pronto puntos en los que no estamos de acuerdo de pronto

cada quien tiene una forma de pensar y es importante que todos desarrollen estas habilidades justamente para poder comprendernos mejor y evitar conflictos en realidad por ejemplo los conflictos siempre van a existir y siempre existen pero la idea es que si yo tengo adecuadas o desarrolladas o entrenadas las habilidades blandas pueda mejor o pueda tener una mayor facilidad para resolver esos conflictos no y llegar sobre todo a un punto de acuerdo a un punto de consenso otro punto importante dentro de esta comunidad de aprendizaje ha sido el apoyo que se le daba por ejemplo a los tutores que pedían de pronto alguna sugerencia o también algunos talleres con sus estudiantes para poder también a ellos entrenarlos en estas habilidades y básicamente porque la información o los talleres que se recibían también les permitía a ellos poder replicarlo de alguna forma con sus estudiantes porque para los estudiantes también es necesario que se entrenen estas habilidades entonces como le decía básicamente eso han sido los espacios no donde se han desarrollado por ahí y yo he podido ingresar a algunas sesiones tutoría también para de alguna forma poder facilitar y darle apoyo darle sugerencias con los padres también con los padres también es importante también enseñarles sobre todo por el tema del año pasado que han estado en una situación donde todos estaban en la casa y generaban muchas situaciones de estrés de conflictos entonces con ellos también se les ha dado algunas pautas algunas estrategias de como poder desarrollar este tipo de habilidades.

M.8: Explique ¿cuál sería la postura que adquiere usted en las reuniones donde se toman acuerdos y decisiones; cuándo la mayoría de ideas no son compatibles con las suyas?

E5: Yo creo que es importante escuchar todas las ideas como decía no todas las formas de pensar porque así estamos desarrollando también lo que viene a ser la tolerancia pero es importante llegar a un punto de acuerdo no es decir ya escuchaste todo o escuche todo los puntos de vista no entonces de allí generar opciones no, okey de acuerdo con los que ustedes han referido yo considero voy a dar algunas opciones a ver que les parece y quienes estén de acuerdo bueno es importante como decía llegar a un punto de acuerdo a ver esta opción me parece porque esta otra opción no me parece si bien es cierto y como decía no el conflicto porque se genera porque hay puntos de vista diferente y siempre van a existir pero

la idea es justamente dar una razón un fundamento adecuado entonces a base a ellos se toman las opciones más adecuadas o que puedan beneficiar a la mayoría no entonces en base a ello se establece una propuesta que ellos entiendan q es la mejor para todos porque si tomamos el punto de vista de cada uno nunca vamos a lograr ponernos de acuerdo o nunca se va poder tampoco satisfacer a todos entonces es importante lo que pueda beneficiar a la gran mayoría.

M.9: Describa, ¿cómo deben involucrarse los docentes de manera colaborativa y de compromiso en las actividades pedagógicas para alcanzar los objetivos institucionales?

E5: Yo pienso que primero deben involucrarse con su trabajo deben comprometerse debe gustarles los que hace querer hacer las cosas bien porque en base a ello o sobre todo tiene que ver mucho con la disposición como dijimos con la actitud no una actitud positiva de que yo quiero hacer bien las cosas de tener esa visión positiva de esa forma voy a encontrar mejores recursos el año pasado por ejemplo ha sido una situación muy difícil para todos pero se ha observado que en realidad si se ha logrado los objetivos trazados de pronto para algunos más para otros menos pero finalmente se ha logrado lo que esperabas entonces yo considero que es importante acá desarrollar entrenar la habilidad de trabajo en equipo para que todos puedan involucrarse para que todos de alguna forma puedan apoyarse sobre todo eso el liderazgo porque es importante también que quien es cabeza por ejemplo de una institución educativa tenga liderazgo no tanto que se vea esto como una situación en la que uno impone no sino que yo como líder tengo que motivar y generar que todos los que están involucrados en este caso los docentes puedan también, quieran hacer las cosas y comprometerse con el trabajo más allá de los compromisos incluso no el hecho de alcanzar los objetivos trazados y finalmente que va a ayudar a toda la comunidad educativa en realidad.

M.10: ¿Cómo se puede identificar aquellos estados de ánimo de los principales agentes educativos en esta virtualidad que favorezcan los procesos de enseñanza y de aprendizaje?

E5: De pronto cuando por ejemplo se ve a docentes motivados que de pronto a pesar de esta situación que es bastante cansada de que ellos por ejemplo yo he notado a muchos docentes que hace poco hice unos talleres con docentes donde justamente les preguntaba eso no cuales consideran ustedes que han sido las lecciones aprendidas durante todo esta pandemia dentro de la virtualidad remota y que por ejemplo han sido efectiva, de repente se han dado cuenta que sus estudiantes si han logrado los objetivos que ellos esperaban y el hecho de felicitarlo o de darles ánimos o de seguirles diciendo sigue así ustedes pueden si bien es cierto a limitado muchos aspectos pero que al final han podido hacerlo que ellos también se han podido adaptar a este tipo de enseñanzas que no todo ha sido malo porque también se han aprendido por ejemplo sobre todo lo que tiene que ver con la tecnología entonces se ve el hecho de los docentes estén motivados por ejemplo quieran seguir aprendiendo más quieran darles recursos no que a pesar de pronto la comunicación pueda ser solo por el WhatsApp por ejemplo que es el dispositivo por decirlo así o el único recurso más factible para todos no que por ahí se sientan con muchos ánimos con ganas de querer seguir haciendo las cosas no yo sé que voy a poder el hecho que quieran aprender más o el mismo hecho de que asistan quieran asistir a los talleres no como mencionaba al inicio de dar las respuestas decía que he desarrollado talleres con ellos y generalmente en los talleres casi siempre han asistido los mismos y es porque quieren de pronto mejorar o quieren generar más habilidades y eso quiere también generar más espacios que favorecen de una forma ese proceso de enseñanza y aprendizaje porque al mismo tiempo ellos iban aprendiendo iban desarrollando lo quieren replicar con sus estudiantes.

M.11: Según su experticia, ¿cuándo un docente muestra interés en su práctica pedagógica demostrando empatía con sus pares?

E5: Considero que básicamente cuando por ejemplo un estudiante no asiste no o ahora no ingresa a las clases por WhatsApp o Meet, u otra plataforma entonces que raro no que paso con este estudiante que siempre entra o porque ya no entra tal estudiante entonces buscando, tratando de comunicarme con el estudiante o de pronto con el padre de familia o con su apoderado y que le cuente situaciones que de pronto están pasando entonces y que entienda sobre todo la empatía recordemos que la empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra

persona de comprender los sentimientos del otro entonces el hecho de que de pronto pueda entender la situación no como yo les decía a los docentes es uno a veces juzga desde su propia experiencia desde su propia postura pero es importante conocer también a cada uno de sus estudiantes porque no sabemos con qué viene cada uno de ellos que es lo que está pasando detrás de cada familia sobre todo en estos tiempos que muchos estudiantes han perdido un ser querido o de pronto ellos mismos no han sido víctima de esta enfermedad entonces nosotros mismos tenemos que comprender porque tal estudiante no ha podido ingresar a clase o de pronto porque el padre de familia no ha podido ingresar cuando lo invitaba para la entrega de libretas o para alguna otra reunión entonces si yo soy empático si yo entiendo a ese estudiante ese estudiante se va a sentir motivado y también todo su entorno va a saber y va a entender que yo lo entiendo y ayudar me va a buscar va a sentir que soy una guía los docentes son un modelo para sus estudiantes no en muchos casos yo recuerdo por ejemplo cuando en mi experiencia profesional que incluso mucho de sus estudiantes no buscaban a su tutor sino buscaban a otro docente que era digamos el encargado de convivencia escolar también era tutor pero pareciera ser el subdirector porque todos los estudiantes lo querían no era un profesor bien querido todos los estudiantes lo buscaban a él a pesar de que no era tutor entonces para buscar porque tenía mucha disposición era muy muy empático comprendía hasta los mismos padres de familia lo buscaban a él cuándo incluso de pronto cuando no había psicólogo ya lo buscaban a él porque había desarrollado muchísimas habilidades y yo recuerdo que le decía tu hubieras podido estudiar muy bien la carrera de psicología porque se le notaba que tiene esas habilidades no entonces todos los quieren en el colegio hasta los mismos docentes lo buscaban a él ósea era el quien en muchas ocasiones resolvía muchos conflictos que se daban entre los mismos docentes no entonces mire lo importante que es desarrollar también esta habilidad porque solo así vamos a poder entender a nuestro entorno no y en este caso a nuestros estudiantes y en general.

M.12: Describa usted ¿cómo la comprensión fortalece la empatía en los docentes que laboran en la virtualidad?

E5: Ya justamente no lo que estaba mencionando ahorita sobre todo eh observado que la mayoría de los docentes están muy muy cansados pero por eso mismo no

es muy importante que de pronto entre ellos también se apoyen también sean empáticos porque puede que vamos a suponer tenemos que presentar algún proyecto algún trabajo que de pronto como docentes nos han enviado o nos han sobre todo ahora que tienen la experiencia del año pasado que tenían que hacer muchos documentos de pronto tienen que reunirse tienen que ponerse de acuerdo en algunos puntos pero también no pueden que estén pasando por una situación difícil y como decía a veces las personas tienen a ser muy críticos y juzgan pero no se dan ese tiempo de poder averiguar, o poder llamar a ver que paso esperan a que de pronto el otro diga no yo porque voy a llamar no frases como esas que llame el si él es el interesado si pero no sabemos que es lo que está pasando con esa persona con ese compañero entonces es importante que también como docentes como compañeros de trabajo nos involucremos con el otro nos entendamos que ese clima laboral entre docentes sea un clima positivo eh observado que también por ejemplo había cierto conflicto entre docentes del nivel primario con los docentes del nivel secundario de pronto solo cuando era la reunión de secundaria ya asisto pero cuando es entre primaria y secundaria mejor no entonces eso no se puede dar si nosotros somos modelos si nosotros somos guías y que como vamos a enseñar a nuestros estudiantes a manejar a resolver los conflictos hacer empáticos si yo con mi compañero de trabajo, llamarlo con mi colega no desarrollo esa habilidad entonces estaría dando doble discurso y no puede ser por eso es importante también comprender al otro a mi compañero de trabajo para poder saber que pasa no y además de eso poder entenderlo porque quizá en ese momento él no se siente bien no está con esa disposición no porque no quiera sino porque está pasando por una situación difícil. Entonces es importante también comprender y entender al otro sobre todo ponerse en su lugar.

M.13: Explique usted, ¿de qué manera una persona con habilidades blandas presenta adaptabilidad al cambio en la virtualidad?

E5: Justamente y lo hemos visto el año pasado no porque va a tener mejores herramientas para poder trabajar desde la virtualidad yo sé que desde el inicio para todos los docentes en general para las personas que han tenido que pasar del trabajo presencial al trabajo remoto ha sido difícil porque y en quienes han observado han sido justamente las personas que no tienen entrenada esas

habilidades porque si yo soy empático voy a entender que no puedo ir de pronto de manera presencial por toda la situación que está pasando entonces voy hacer capaz de entender la situación y comprender al mismo tiempo bueno voy a tener que desarrollar más otras capacidades entonces voy a adaptarme mejor de pronto desde donde estoy puedo ayudar al otro puedo hacer mi trabajo me cuesta más pero voy a tener mejor disposición voy a tener mejores herramientas para adaptarme no la adaptabilidad al cambio es una habilidad muy importante porque no siempre vamos a tener las cosas o las cosas se van a presentar como nosotros queremos entonces que sucede cuando yo no sé adaptarme me cuesta, gestiono de manera inadecuada mis emociones verdad digamos como que exploto no soy asertivo pero porque que yo quiero ir a trabajar, frases que no son cierto, si pero tienes que también entender tú de repente tú dices que está bien pero también tienes que ponerte en el lugar del otro no lo que estamos viviendo entonces sigues trabajando desde donde estabas no y lo hace bien y sigue teniendo motivaciones de pronto ya ve el lado positivo, bueno a ver cuáles son los puntos fuertes o los puntos positivos de trabajar desde la virtualidad entonces ok entiendo que ha adaptado porque veo el lado positivo cual es el lado positivo tengo más tiempo para estar en casa que pronto ahorro dinero no porque cuando uno se traslada trabaja de manera presencial por lo general inviertes un tiempo al lugar de desplazarte hacia el lugar, porque no siempre el lugar se encuentra cerca a nuestra casa entonces también hay inversión de dinero verdad no siempre todas las personas llevan la lonchera para almorzar entonces ver el lado positivo, he aprendido herramientas que tiene que ver con la tecnología entonces obviamente que implica eso, que se ha adaptado mejor que de pronto el otro no que solo simplemente reniega no porque solo ve lo negativo entonces tenemos que ver también lo positivo.

M.14: Desde su experticia, ¿cómo una persona con habilidades blandas bien desarrolladas hace uso de su inteligencia emocional para adaptarse exitosamente al cambio?

E5: Ya, justamente no porque si yo tengo todas esas habilidades desarrolladas porque me eh adaptado mejor, porque eh visto el lado positivo entonces voy a gestionar mejor mis acciones que de pronto cuando sé que necesito un tiempo para

parar para hacer pausas lo tengo que hacer porque hemos visto que el trabajo desde la virtualidad es mucho más cansado de pronto te puede generar situaciones de estrés y que en realidad el estrés no es malo el estrés cuando no lo gestionamos adecuadamente termina siendo negativo porque el estrés también es eso que nos impulsa a querer hacer haciendo las cosas pero tenemos que buscar espacios también para hacer pausas no okey en estos momentos digo no puedo entonces voy a descansar voy a parar verdad y luego sigo nuevamente verdad voy a tener la inteligencia emocional tiene que ver con todas estas habilidades que hemos estado comentando porque si yo gestiono de manera adecuada esas emociones también así como también manejo de pronto esas situaciones de estrés también voy a saber cómo decir las cosas como comunicar las cosas desde donde estoy eso va generar que vea el lado positivo del lugar donde estoy a pesar de que me va generar o me va a producir que yo tenga una mejor visión o haya podido adaptarme mejor también al cambio básicamente yo diría por todo eso.

M.15: Explique usted ¿por qué es importante asumir retos como medio de fortalecimiento de las habilidades blandas?

E5: Considero de que esa forma yo me voy a dar cuenta que tanto estoy desarrollando esas habilidades blandas, porque yo puedo decir yo si soy asertivo yo si soy empático, pero de pronto cuando se me presenta una situación en la que demostrar realmente tengo que resolver dentro de esas habilidades no soy no las desarrollo como tal no género.

Yo digo no, vamos a suponer no yo si lo voy hacer que yo de pronto vamos a suponer estoy desarrollando un taller y de pronto me empiezan a cuestionar por lo que estoy diciendo o me dicen o me piden el micrófono y me dicen lo que usted está diciendo no está haciendo bien las cosas o empieza hacer criticada si yo de pronto no he desarrollado bien mis habilidades blandas me podre sentir mal de pronto y va a tener ganas de llorar en ese momento y ahí yo me voy a dar cuenta o no respiro y empiezo a sudar entonces no aquí está pasando algo y yo no estoy bien entrenada a diferencia de una persona que de pronto escucha si ella está escuchando son situaciones que de pronto a nadie le gustaría escuchar no, pero

eso a mí me va a dar cuenta a ver mientras que esta persona de pronto me está diciendo todas estas cosas que voy hacer.

Primero, mantener la calma, empezar a respirar y de manera asertiva decirle darle una respuesta entonces eso es importante porque repito de esa manera yo voy a seguir entrenando mis habilidades haber que me faltó que más de pronto que debía hacer de pronto de debí actuar de esa forma entonces si es importante por eso decía al inicio de la entrevista que es importante que estas habilidades se sigan entrenando en todo momento siempre porque somos seres humanos y como seres humanos no somos perfectos nos podemos equivocar pero mientras más entrenados estemos vamos a tener mejores recursos para poder asumir estos retos y dar respuestas adecuadas frente a situaciones difíciles.

M.16: Si existiera una situación conflictiva en una Institución Educativa; ¿cuánto favorece detectarla haciendo uso de las habilidades blandas y por qué?

E5: Es importante detectarla en una primera instancia, porque mientras más pronto se pueda detectar mejor porque vamos a contar con recursos para resolverlos cuanto antes no y evitar así conflictos mayores porque a veces un conflicto es pequeño pero va pasando el tiempo y se va haciendo más grande y de pronto no hay que hacerle caso sin embargo cuando uno quiere resolverlos cuesta no es imposible pero se hace un poco difícil porque cada persona refuerza el punto de vista de cada persona entonces mientras se pueda detectar en el menos tiempo posible para ser la intervención mucho mejor porque, porque ahí voy apoyar y voy a entrenar a estas personas o más que entrenar, enseñarle porque es importante de pronto aprender a resolver conflictos desde el inicio. Porque es importante la comunicación sobre todo entonces para esto generar un clima positivo no esperar porque cuando hay un conflicto y ese conflicto se va haciendo mayor el clima institucional también se va haciendo negativo porque ya empezamos a encontrar roces, distanciamientos lo que mencione hace un momento no, de repente que un nivel no se quiera juntar con el otro o que no hasta incluso con las mismas autoridades de las instituciones educativas no, docentes que cuestionan mucho a las autoridades los critican o hablan mal cuando esta persona no está entonces por

eso es importante detectarlas a tiempo para generar climas positivos y que todo sea una comunidad bastante bonita.

M.17: ¿Cómo concibe usted una adecuada regulación de las actitudes ante situaciones difíciles e inesperadas?

E5: Cuando a pesar de ser una situación difícil uno logra mantener la calma sus emociones tiene que estar tranquilos como el ejemplo que les mencione que estoy tranquilo mantengo la calma, respiro, busco, mientras voy respirando voy pensando no que cosa que respuesta puedo generar que respuesta puedo generar que respuesta puedo dar definitivamente la situación es difícil los obstáculos siempre se van a presentar pero en la medida que yo haya o aprenda a manejar esas habilidades blandas, mis emociones voy a poder mostrar mejores actitudes ante esas situaciones no entonces yo considero que principalmente es tener calma aprender a respirar, tampoco nos cuesta a veces no sabemos respirar tampoco nos cuesta, tenemos que ser tolerantes también porque muchas veces no nos gustan que nos digan las cosas por más que el otro nos diga cosas fuertes que nos puedan hacer sentir mal, o cosas hirientes es importante decirle que de esa forma no me gusta cómo me lo está diciendo, pero no al punto de ir a la defensiva no, porque siempre las personas están a la defensiva sino siendo tolerantes escuchando y ahí empezar a ejercer esas habilidades que hemos desarrollado y hemos estado viendo sobre todo la asertividad que lo que tú le estas diciendo no me gusta por tal razón pero de manera adecuada.

M.18: Ser parte de aquellas personas que presentan alternativas de solución al gestionar adecuadamente los conflictos; ¿de qué manera considera usted que fortalece sus habilidades blandas a nivel profesional?

E5: Porque para mí también como había una pregunta termina siendo un reto de que si yo también estoy logrando generar esos aprendizajes en las personas con las que yo de pronto les puedo dar pautas les puedo dar sugerencias, alternativas entonces si de pronto veo una situación conflictiva en la escuela y de pronto de aquí a unos meses veo que ya no hay ese clima que ahora hay mejor clima o que por lo menos ha disminuido entonces yo me voy a sentir bien me voy a sentir con

mejores ánimos, feliz, contenta de que esas técnicas que yo he brindado han sido positivas verdad entonces me motiva a mí a seguir desarrollando mi trabajo y de pronto ver en qué forma puedo seguir mejorando también porque también soy Psicóloga pero también soy un ser humano y de pronto también por allí se me puede pasar algo y como decía todos en realidad debemos de entrenarnos. De pronto como psicóloga poder contar con mejor recursos pero repito también me puedo equivocar en ciertos aspectos no, entonces me va a motivar a ver de pronto también cuales son mis puntos fuertes y cuales son mis puntos débiles o de pronto no logré o logro disminuir pero no como yo esperaba no al 100% ah entonces tengo que mejorar ahora, yo a mí para que la próxima vez que de pronto yo genere alternativas de solución ya esos conflictos puedan o esa resolución de conflictos puedan estar al 100%.

Entrevistado: 6

Psicólogo Educativo: Lic. Dante Dávila Alva

Código Colegiatura: CPsP N° 26132

Región: CDR I - Lima-Callao

Institución: IE Raúl Porras Barrenechea Callao

Dirección: Jr. Piura y Jr. Lima s/n Carmen de La Legua Reynoso

Fecha de la entrevista: 13/10/2021

Medio virtual: Plataforma Zoom

M.1: ¿Cómo entiende usted la palabra habilidad?

E6: Bien para hablar de habilidad hacemos referencia a cierto nivel de pericia, y de experiencia que una persona puede desarrollar y pueda trabajar con algunas tareas o grupo de tareas específicas la habilidad está más relacionada aquellas destrezas físicas y psicomotoras está más orientada al aspecto operativo de desarrollar una tarea es más que todo está capacidad motriz para desarrollar ciertas actividades las habilidades uno los puede desarrollar las puede potenciar puede dejar también de generar algunas habilidades pero básicamente está enfocada en esta parte operativa para desarrollar una habilidad

M.2: ¿Cómo define usted la palabra actitud?

E6: Bien cuando hablamos de actitud podemos entender qué es el comportamiento observable medible y cuantificable qué se producen en diversas situaciones de alguna manera la presunción de una persona para actuar de una determinada manera y también las actitudes pueden ser aprendidas por moldeamiento por reforzamiento por principios operantes de comportamiento básicamente es toda la conducta que uno puede observar medir y cuantificar eso se puede entender como actitud.

M.3: ¿Cómo considera usted que debe conceptualizarse las aptitudes?

E6: Personalmente Considero que las aptitudes son atributos relativamente permanentes y hace más referencia a la capacidad cognitiva que tiene una persona para desempeñar una actividad sí bien las aptitudes es más la parte psicomotriz

automotora cuando hablamos de actitudes está más relacionada esta parte cognitiva de estas capacidades que nos permiten saber Cómo hacer algo y que nos permite llevar a cabo actividades determinadas como le hago referencia está más relacionado a lo cognitivo.

M.4: Explique usted ¿cuál es la importancia de la palabra asertividad para que una comunicación sea efectiva?

E6: Bueno habría que entender primero qué es una comunicación efectiva no, qué es la capacidad que tenemos las personas de saber escuchar y comprender la información y los datos que recibimos de un emisor es entender para saber darnos a entender Entonces cuando estamos comunicándonos con una persona nosotros vamos a recibir un mensaje cuándo recibimos este mensaje analizamos el contenido y vamos a devolver a nuestro interlocutor la información con algunos puntos de vista. La asertividad justamente es la capacidad que tenemos para poder expresar lo que sentimos lo que opinamos nuestros puntos de vista, pero respetando a los demás Entonces cuando el mensaje nosotros lo transmitimos basándonos en el respeto hacia los demás la otra persona va a recepcionar eso y la comunicación va a ser de manera fluida y va a ser efectiva por eso es muy importante el tema de la asertividad. La asertividad también se puede entender como una frase que dice los derechos de una persona termina dónde comienzan los derechos de otra persona todos nosotros tenemos el derecho de expresar nuestras ideas nuestros puntos de vista cuándo estamos conversando; sin embargo mi derecho por ejemplo de expresarme libremente mis opiniones o puntos de vista o diferencias con otra persona terminan cuando comienza el derecho mi interlocutor de ser respetado entonces la persona asertiva siempre maneja este principio muy básico no, yo puedo expresar mis ideas mis opiniones podemos pensar diferente; sin embargo está mí no me faculta de al momento de expresar las mismas por allí expresar la violencia verbal de repente la violencia física y siempre teniendo presente el respeto al momento de expresar mis ideas.

M.5: Una persona con habilidades blandas bien desarrolladas se muestra muy concentrada cuando se comunica con otros. ¿Por qué cree usted que debemos desarrollar esa habilidad?

E6: Es muy importante el tema de mantenernos concentrados porque la comunicación no solamente es verbal la comunicación también tiene un componente no verbal entonces muchos de los mensajes que nosotros transmitimos está más marcado en la no verbal entonces cuando uno se mantiene concentrado el mensaje que le damos a la otra persona es que te estoy prestando atención mi atención está focalizada en ti y el mensaje entonces la persona percibe eso a veces no lo decimos con palabras el simple hecho de mirarte el simple hecho por ejemplo de mover la mano y poner esta postura o el estar concentrado en el que dicen yo te estoy dando el mensaje de que te estoy escuchando mi atención está siendo contigo entonces la persona mi interlocutor recibe ese mensaje entonces permite que la comunicación efectiva se desarrolle de esta manera por eso es muy importante cuando hablábamos de la comunicación efectiva el tema de prestar atención el de mostrar concentración porque no solo es el mensaje es el cómo transmitimos el mensaje.

M. ¿Y a esto entonces nosotros podríamos llamarlo escucha activa entonces, eso es lo que usted nos quiere decir?

E6. Exacto el tema de la escucha activa está muy relacionado con el componente no verbal de la comunicación porque a veces creemos que comunicar es un componente verbal es más hay algunos estudios que determinan que el 93% de la comunicación es lo no verbal más que lo verbal y ahí muchas veces las personas cometemos ciertos errores al momento de dar los mensajes o el mensaje que damos de alguna manera es un poco distorsionado no por ejemplo estoy conversando contigo pero estoy en otro lado esto y conversando contigo pero mi postura es diferente como que mi atención esta desviada en otro punto y si bien en el contenido de mi mensaje yo te puedo decir una cosa ese mensaje puede ser contradictorio con mi lenguaje no verbal por eso cuando hablamos de comunicación efectiva y hablamos de habilidades blandas es muy importante que la comunicación no verbal sea consecuente con tu comunicación verbal si ambas están en las mismas líneas la comunicación se realiza de mejor manera y muchas veces la comunicación se ve afectada como le decía hace un momento no porque por un lado la comunicación no verbal dice un mensaje pero la comunicación verbal dice otra. Y no es muy consecuentes estas dos.

M.6: ¿Por qué cree usted que una actitud positiva facilita una comunicación efectiva y a su vez desarrolla habilidades blandas?

E6: Ya, mira cómo te estaba comentando en el inicio cuando hablamos de actitud hablamos de comportamiento de aquel comportamiento observable, medible, cuantificable de como expresamos cuando nosotros movemos la cabeza, los ojos, para cuando hablamos de estos es muy importante recalcar lo que decía hace un momento el tema de comunicación no verbal el tema de tono de voz los silencios la mirada la postura si la actitud positiva se entiende como esta predisposición hacia escuchar la atención o la información que me vas a dar todo ello es lo no verbal de la comunicación entonces si mi actitud si mi comportamiento por ejemplo desde una posición es por compromiso o mi mirada está por otro lado por ejemplo usted me emite un mensaje y mi actitud es silencio o sea con el silencio yo te puedo transmitir que no entendí el mensaje de que no sé qué decirte o a veces nos da un explicación por ejemplo de 5 minutos un buen fundamento y cómo nuestra actitud no es positiva hacia el mensaje por el contrario estamos enfocados en otro punto preguntamos no ¿disculpa que me habías dicho? entonces cuál es el mensaje que te he dado que todos los 5 minutos de información que tú me has dado yo no le e prestado atención entonces muchas veces ahí esa persona recibe ese mensaje de manera indirecta no obviamente tú no le vas a decir no te he prestado atención repíteme pero basta con hacer esa pregunta tú ya le estás dando ese mensaje que muchas veces ya se rompe este rapor, este feelling de este contacto que se genera con el otro por ejemplo en programación de neuro lingüística se habla de la sintonía

Corte por internet

M. ¿Por qué cree usted que una actitud positiva facilita una comunicación efectiva y a su vez desarrolla habilidades blandas?

E6. Bueno, habría que comenzar recordando que entendemos por actitud, la actitud es el comportamiento observable, medible y cuantificable que uno puede determinar cuándo se está comunicando no, y ahora si la actitud positiva es justamente todo este conjunto de comportamientos que da un mensaje de que mi atención está siendo focalizada hacia mi interlocutor esto también se traduce

cuando se comenta de que la comunicación no solamente tiene un componente verbal sino que también hay un componente no verbal que es el tono de la voz, los silencios, la mirada, la postura no, si la actitud es positiva se entiende que la predisposición y hay un comportamiento hacia escuchar, y mi atención lo voy a focalizar hacia mi interlocutor mi mirada va a estar contigo, en programación neurolingüística por ejemplo se denomina sintonía como por ejemplo yo estoy conversando con mi interlocutor, supongamos que mi interlocutor pone la mano así (en un lado de la cara) y yo de manera no exagerada obviamente hago un movimiento de la mano estoy en sintonía con él, le doy un mensaje de que estamos al mismo ritmo no, entonces mi comportamiento, mi actitud es de alguna manera seguir, mi interlocutor hace un movimiento así (entrecruza los brazos) entonces yo me inclino un poquito para atrás , entonces esta danza de estar en sintonía en la parte del comportamiento o en la parte de la actitud, obviamente si es que mi actitud es positiva en este sentido de que mi tono de voz, mi atención, mi mirada está enfocada en mi interlocutor, mi comunicación va a ser efectiva, que es una de las características de las personas que desarrollamos las habilidades blandas, por eso es muy importante cuando hablamos de comunicación efectiva y cuando hablamos de actitud positiva tanto la comunicación verbal y la comunicación no verbal tiene que estar enfocada en el interlocutor y a veces no sucede eso no, por un lado la comunicación verbal decimos una cosa y la comunicación no verbal está yendo por otro lado. Y como estaba comentándole no, que en unos estudios se comenta que el 93% de la comunicación es la no verbal, entonces más de lo que se dice es el cómo se dice, el cómo este conjunto de actitudes, de comportamientos, los silencios, el tono de la voz, las flexiones, el tono a veces bajo, voy jugando con mi tono; en algunas partes pongo más énfasis en otras no, en todo este conjunto es lo que fortalece pues la comunicación efectiva.

M.7: ¿Cómo participa y colabora en una comunidad de aprendizaje a nivel profesional?

E6: Bien entendamos cuando hablamos de profesional hablamos tanto de la parte social como la parte cognitiva los aprendizajes no, las habilidades blandas y las habilidades duras no entonces vamos a definirlo operacionalmente porque debemos entenderla diversos conceptos de que profesionales a aquellas personas

que desempeñen en un campo laboral con habilidades blandas como habilidades duras, yo puedo tener mucho conocimiento cognitivo teórico operativo sin embargo que también es importante mis habilidades blandas las relaciones interpersonales la asertividad entonces el ser humano es un animal social no podemos estar solos necesitamos interactuar, compartir, escuchar, aprender de experiencias nuevas colaborar no somos una especie que cuando trabaja en comunidad logra cosas mayores que cuando trabajamos aisladamente en si todas estas ideas la trasladamos al ámbito educativo al ámbito profesional que tiene la misma lógica hay personas que por ejemplo desarrollamos capacidades de habilidades blandas pero muchas veces las habilidades duras no las desarrollamos como viceversa por eso la persona que desarrolla tanto habilidades blandas como habilidades duras colabora de manera positiva para lograr alcanzar los objetivos cuando hablamos de trabajar en equipo y los aprendizajes justamente se van a desarrollar de mejor manera, por eso siempre se recomienda y se sugiere no descuidar las habilidades blandas porque a veces nos enfocamos en la parte teórica operativa , técnica, pero descuidamos un poquito las habilidades blandas ambas siempre tenemos que estar en constante desarrollo porque como son habilidades se pueden desarrollar no es que no puedo, se puede desarrollar, desarrollar es una ventaja que tenemos los seres humanos no, así es.

M.8: Explique ¿cuál sería la postura adquiere usted en las reuniones donde se toman acuerdos y decisiones; cuando la mayoría de las ideas no son compatibles con las suyas?

E6: Bien esta pregunta es muy interesante porque partiría del principio de que todos somos diferentes, todos venimos de estilos de crianzas diferentes venimos de experiencias diferentes tenemos ideas y conceptos esquemas mentales totalmente diferentes entonces si yo acepto estas diferencias cuando yo esté en una reunión y escuche posturas diferentes se hace mucho más fácil asimilar cuando no aceptan tu propuesta porque tu entiendes que hay diferencias en cambio muchas veces suceden problemas cuando se toman decisiones porque algunos optan por posiciones rígidas, dogmáticas y que así tienen que ser. Entonces algo importante que tenemos que aceptar las diferencias que existen, no hay una verdad absoluta nadie tiene la verdad. Entonces la postura que yo suelo tomar en estas

situaciones donde se toman de acuerdo es respetar las diferencias no todos tienen que opinar como yo, no todos tienen que estar de acuerdo con lo que yo digo y si es una decisión de mayoría pues hay que acatar lo que diga la mayoría. Por eso es muy importante cuando tomamos este punto cuál es tu predisposición cuál es tu esquema mental con referencia a las diferencias de opinión si somos de las personas que cuando nuestro esquema mental es que se tiene que hacer lo que yo digo pues obviamente voy a generar conflictos en muchas situaciones pero si mi esquema mental es no todos pensamos igual van a ver momentos en que muchas de las decisiones no van hacer las que yo he propuesto pero hay que respetarlas pues tomamos de esa manera un poco más asertiva entonces básicamente esa es la postura que yo manejo en muchas situaciones cuando me toca dar un punto de vista y no es aceptado entender estas diferencias que siempre van a ver.

M.9: Describa, ¿cómo deben involucrarse los docentes de manera colaborativa y de compromiso en las actividades pedagógicas para alcanzar los objetivos institucionales?

E6: Bien de esta pregunta en una palabra muy importante es el involucrarse yo puedo hacer algo por imposición o porque soy involucrado no por ejemplo hay algo interesante cuando hablamos de que un equipo se involucre es que el grupo tiene que participar y conocer el proceso de elaboración de los objetivos ósea el sentir que él ha sido parte en la elaboración de los mismos tener esta sensación que estos objetivos yo he colaborado en ellos, son parte de mí que son parte que yo aportaba en algo ósea yo me identifico con ellos y me voy a involucrar mucho más en lograrlas y a veces eso no suele suceder cuando solamente imponemos las cosas, entonces cuando a mí me imponen algo que de repente no han escuchado mi punto de vista no he opinado y solamente me lo imponen se hace un poco más difícil el involucrarnos entonces siento que no he participado de ello por eso siempre se invita cuando trabajamos en equipo escuchar todas la opiniones todos tienen que participar en solucionar el problema en plantear los objetivos porque es algo que te permite identificar no solamente imponer. Algo que también para generar este involucramiento es tener espacios compartir espacios, momentos para el trabajo en equipo no y que de manera virtual se puede lograr como tener reuniones por ZOOM hay tantos aplicativos que nos permiten no, siempre procurar fomentar

el trabajo en equipo o sea el trabajo en equipo es muy importante porque hace que la cohesión de grupo cada vez sea mejor la sinergia del grupo sea mejor si por ejemplo, nosotros programamos reuniones grupales una vez al mes pues la cohesión no va a ser la más adecuada que por ejemplo programar cada semana pequeños espacios y no solamente con actividades digamos técnicas, operativas o laborales no también sería bueno programar actividades lúdicas, vivenciales, recreativas no, pequeños espacios que nos permitan relajarnos distraernos porque esto también permite fortalecer el grupo ósea por ejemplo no solo es la parte técnica operativa no sino que también poder compartir estos espacios. Si nosotros ponemos en práctica el que el grupo se involucre en plantear los objetivos que ellos sientan que han participado, que programamos reuniones constantes, que estas reuniones por ejemplo no solo sean espacios técnicos sino también sean espacios lúdicos, recreativos, dinámicos, compartiendo experiencias. La cohesión del grupo cada vez va siendo mejor no, también se recomienda para involucrarnos un poco más que cuando alguien lidere este tipo de reuniones o este tipo de trabajos siempre los mensajes tienen que ser en plural. Por ejemplo supongamos un grupo de 5 personas y por ahí la persona A hace una propuesta entonces asumir que es la propuesta de todos no entonces la propuesta del grupo es, todos hemos logrado, todos estamos teniendo, todos estamos encaminados entonces hacer que el todo convertir en uno solo eso también ayuda no, esos mensajes de hablar en plural ayuda a diferencia que cuando solamente personalizamos no es como que es el grupo de 5 personas por ejemplo solo es la persona A hizo esto A tiene aquello entonces como que no me involucre no entonces todo es A todo es A entonces para que estoy acá no, entonces es como que A logro es el líder, el líder presentó el proyecto ya bueno lo presento pues que siga hablando entonces para que yo estoy acá en cambio sí menciona A ha llevado la propuesta de todos, como las propuestas de Dante, de Luz, de Carlos entonces yo ya me siento identificado y me involucro un poco más en el trabajo colaborativo.

M.10: ¿Cómo se puede identificar aquellos estados de ánimo de los principales agentes educativos en esta virtualidad que favorezcan los procesos de enseñanza y de aprendizaje?

E6: Ya esta pregunta también es muy interesante porque los estados de ánimos no son muy fáciles de medir y cuantificar es más que todo tiene un aspecto más subjetivo y a través del comportamiento uno puede deducir. Sin embargo, no puede afirmar por ejemplo yo puedo ver a una persona con la mano así yo puedo plantear una hipótesis que esta triste mas no puedo confirmar, pero de repente en ese momento está pensando en algo y no necesariamente esta triste y a veces solemos hacer prejuicios cuando miramos ciertas actitudes y ya calificamos de cierta manera entonces hay que tener mucho cuidado no, más en este tema de la virtualidad. ¿De repente yo estoy conversando con un docente o un colega en una reunión cómo yo puedo identificar esos estados de ánimos? la postura, el tono de voz, la mirada, los gestos todo esto me va a dar ciertos mensajes, pero como dije hace un momento hay que tener si mucho cuidado cuando hablamos de identificar como tal un estado de ánimo. Por ejemplo, yo puedo estar conversando con un profesor y de repente el profesor quiebra su voz está dando un indicador de que puede ser que este triste, pero uno no puede afirmar eso porque no tienes toda la información necesaria para poder determinar si en realidad es tristeza. Entonces para poder identificar estos estados emocionales básicamente es la observación, observar, escuchar todas las actitudes o el comportamiento el tono de voz la mirada, la postura lo que le estaba diciendo hace un momento el lenguaje no verbal si el lenguaje no verbal para nosotros los seres humanos es muy muy importante muchas veces no le prestamos tanta atención y nos enfocamos en el contenido no, en algunas reuniones me imagino que usted y todos que hemos compartido por ahí un colega que está hablando y el tono de voz se le quiebra no entonces ahh puede ser que su estado de ánimo sea de tristeza pero a veces no prestamos tanta atención a este quiebre de voz y nos quedamos con contenido no, como que dijo esto dijo aquello pero perdimos de vista que se le quebró la voz. O de repente un colega que cuando está hablando cambio su postura y perdemos de vista no observamos este lenguaje no verbal y nos quedamos solamente con el contenido con lo que ha dicho en palabras. Por eso es importante siempre estar atentos al lenguaje no verbal porque eso también nos puede ayudar a identificar a aquellos estados emocionales de los colegas más en esta virtualidad no porque de alguna manera el tema de no estar fase to fase como se dice no cara cara en una reunión de alguna manera sé que no puedo tener la información sin embargo no limita.

M.11: Según su experticia, ¿cuándo un docente muestra interés en su práctica pedagógica demostrando empatía con sus pares?

E6: Ya, cuando un docente trasciende las opiniones los estereotipos o los prejuicios personales que pueda tener no por ejemplo todos tenemos conceptos ya preestablecidos que muchas veces son a raíz de las experiencias lo que hemos vivido y ellos en ocasiones nos ayudan a dar sentido a algunas vivencias en nuestros entornos por ejemplo tú pasaste ciertas experiencias haces un esquema mental ya tienes un prejuicio no, sin embargo en ocasiones tenemos que poner entre paréntesis todo ello para ver los eventos desde la perspectiva del otro por ejemplo no, yo puedo tener la ideal o el esquema mental que todos los estudiantes tienen que hacer sus actividades entonces en base a mi experiencia de años de formación yo tengo ese esquema mental no, donde todos ustedes tienen que hacer sus actividades. Donde cuando un estudiante no presenta y yo en ese momento tengo que poner entre paréntesis todo este tipo de prejuicios y este tema de esquemas mentales y por un momento salgo de esto y me tengo que poner en el lugar de esta persona y comprender que es lo que ha pasado intentar ver la situación, no desde mi perspectiva no de mi esquema mental, sino del esquema mental de esta otra persona para poder comprender la razón de la que no cumplió es decir ser empático por eso la empatía es muy importante porque de alguna manera demuestra el interés que uno tiene entonces como le estaba diciendo no estimada maestra en ocasiones no se es fácil dejar estos esquemas que uno tiene porque años venimos con estos estilos, años venimos con esta formación y no es fácil para algunos es más o menos fácil poder hacer esto; pero lo ideal es justamente tomarnos este tiempo para dejar un lado estas percepciones que yo puede tener y ver desde otro punto de vista para poder comprender que habido una razón un fundamento. Por eso y en la práctica que tengo siempre que converso con docentes yo les invito no de que hay que ver diferentes puntos de vista maestros, si bien todos los chicos tiene que hacer su tarea válido, pero puede haber razones, entonces uno tiene que mostrar interés en ellos y que de alguna hay que ser empáticos maestros, de repente sucedió algo, tiene problemas económicos se le fue la luz por ahí de repente hay un solo celular para 5 estudiantes entonces si yo no soy empático no me pongo en esta situación y solamente lo veo desde mi punto

de vista de que todos tienen que hacer su tarea pues obviamente no voy a preocuparme en el estudiante no le voy a preguntar no voy a buscar información y eso es algo muy interesante que no solamente sucede en la parte pedagógica sino que también en la vida en general sucede eso no tenemos que en algunas ocasiones dejar a un lado nuestros preconceptos y tratar de ver desde diferentes perspectivas.

M.12: Describa usted ¿cómo la comprensión fortalece la empatía en los docentes que laboran en la virtualidad?

E6: Habría que iniciar partiendo del que uno no acepta lo que no comprende, por ejemplo a usted le dan una información si usted no acepta lo que usted no comprende y para comprender algo es necesario investigar tener el mayor número de información y datos para poder darle sentido a ello no, por ello para ser empático con los estudiantes es necesario conocer la realidad de los mismos tener mayor información y datos de lo que ellos están pasando de sus vivencias solo así voy a poder comprender y eso fortalece el ser empático con ellos; entonces la empatía tiene que ver mucho que ver con ellos la empatía en la otra parte en este caso en el ámbito educativo de los estudiantes, pero yo no puedo comprender que un estudiante no ha hecho su tarea si es que no tengo información de la misma y si no tengo información no comprendo se me hace mucho más difícil ser empático porque no es en realidad, por eso es muy importante recolectar datos, tener información para poder comprender por ejemplo pasado mañana tienen que presentar su proyecto de ciencias ok llega el día viernes y digamos el estudiante Dante no presento. Yo no voy a comprender porque no presento sino tengo información cuales fueron las razones lógicas y coherentes para no presentar y si no tengo esa información no comprendo no voy a ser empático y no lo voy a entender y me voy a quedar con mi idea mi pre concepto tiene que presentar si o si en cambio si yo averiguo busco información indago tengo datos no, Dante que paso, profesor mire sucedió esto estaba avanzando pero se fue la luz mire he avanzado cierta parte recolecto información y voy comprendiendo ahh paso esto voy entendiendo hay argumentos lógicos ahora si digo te entiendo ahora comprendo ahora soy empático por eso es muy importante cuando hablamos de la

empatía obtener información obtener datos para poder comprender y esto ayuda pues hacer más empáticos con los demás.

M.13: Explique usted, ¿de qué manera una persona con habilidades blandas presenta adaptabilidad al cambio en la virtualidad?

E6: Eh, conceptualmente una característica de las personas con habilidades blandas desarrolladas es justamente esta capacidad para adaptarse al cambio es decir que comprende y acepta que nada es rígido que nada es cuadrulado ni dogmático que todo es dinámico no, que un modelo puede explicar algo hoy pero mañana puede ser explicado con otro modelo es decir acepta que el cambio es una posibilidad en la vida entonces de lo mencionado muchos de nosotros hemos tenido que adaptarnos a desarrollar nuevos trabajos de manera remota lo que nos ha obligado a dejar un modelo, nosotros teníamos un modelo presencial que preparabas tu sesión de aprendizaje tomabas tu carro llegabas al colegio tenías un horario de entrada y de salida entonces cambio esto y la situación nos obligó a mover nuestros recursos para adaptarnos a estas nuevas exigencias para algunos es más o menos fácil que el otros pero algo muy importante es que todos los seres humanos tenemos la capacidad de adaptarnos al cambio entonces las personas con habilidades blandas se les hace mucho más fácil adaptarse al cambio más en este entorno virtual porque cuando comprende que nada es rígido nada es dogmático, no es que así va a ser siempre se nos hace mucho más fácil por eso siempre hay que procurar entender y aceptar que nada es constante todo es dinámico ¿cómo va cambiando no? Por ejemplo quien sabe Dios no quiera de acá a unos 2 o 3 años suceda otro evento de repente nos obligue a cambiarnos y por naturaleza los seres humanos tenemos esa capacidad desde que somos sapiens ha habido tantos cambios climáticos, cambios sociales, cambios culturales cambios en los estilos de vida y los seres humanos tenemos esa capacidad de adaptarnos al cambio no, nos adaptamos movemos nuestros recursos no solamente que a veces a algunos nos cuesta menos, tenemos la capacidad solo que nos cuesta menos ya por las experiencias que hemos pasado no, hemos tenido modelos de repente el proceso del cambio no nos han motivado no nos ha guiado, nuestros padres de repente no nos apoyaron muchas personas pueden haber pasado para que algunos nos cueste un poco más adaptarnos al cambio. Pero eso

si todos tenemos la capacidad de adaptarnos al cambio es una característica en el ser humano.

M.14: Desde su experticia, ¿cómo una persona con habilidades blandas bien desarrolladas hace uso de su inteligencia emocional para adaptarse exitosamente al cambio?

E6: Partamos entendiendo de que todo cambio implica dejar un estado de seguridad no, un status quo para pasar a un mundo que es totalmente nuevo y como es algo nuevo muchas veces una de la reacción natural es que se activan algunas emociones puede ser alegría puede ser tristeza vez es una respuesta natural yo por ejemplo trabajo de determinada manera es mi estatus quo sucede un evento o pandemia, me obliga a cambiar mi modalidad comenzar de nuevo es normal que tenga miedo en muchas ocasiones puedo hasta tener cólera porque es algo nuevo entonces ahí es importante la inteligencia emocional porque? Porque esta me permite gestionar mis emociones lo que siento a raíz de este cambio y ajustarlas al nuevo entorno y adaptarse de manera más adecuada a las nuevas exigencias que me genera este cambio no de por si las emociones no son buenas ni malas son reacciones naturales lo que puede ser bueno o malo, puede ser lo adecuado y lo inadecuado es la manera como yo gestiono cómo mi inteligencia emocional me permite regular y controlar esa emoción adaptarme de una manera mucho más adecuada por eso las personas que tienen desarrolladas las habilidades blandas cuando tienen un cambio y a raíz de ese cambio se pueden activar emociones que es natural que se activen las emociones usan su inteligencia emocional para controlar y gestionarla y que este proceso de adaptabilidad al nuevo entorno sea de manera mucho más saludable que no influyan en sus relaciones interpersonales como por ejemplo a veces no sucede yo me imagino que en algunos casos muchos de nosotros que hemos estado acostumbrados a lo presencial que es nuestro status quo nuestra zona de confort carro, trabajo ya todo bonito, de pronto viene un evento la pandemia y rompe nuestro status quo, nuestra zona de seguridad nuestra zona de confort se ha roto no, ahora clases virtuales, ZOOM, prepararse las sesiones, conectividad, WhatsApp no tengo. Entonces todo eso me genera un miedo me genera cólera, angustia entonces son emociones que se activan en ese momento yo tengo que usar mis recursos no, si mi inteligencia

emocional ha si ya sé que estoy teniendo cólera voy a dejar eso, voy a hacer aquello, voy a hacer ejercicio, voy a escuchar música, voy a respirar, voy a hacer yoga, voy a tener un espacio para mí entonces voy a utilizar estrategias que me ayuden a gestionar estas emociones. La cólera el miedo va a seguir ahí la diferencia está en que estas habilidades de inteligencia emocional me van a permitir controlar y regular esta cólera para que mi proceso de adaptabilidad sea de manera mucho más eficiente es donde mucho de estas personas también tenemos que aprender a estas habilidades de inteligencia emocional para poder gestionar nuestras emociones más cuando hablamos del cambio.

M.15: Explique usted ¿por qué es importante asumir retos como medio de fortalecimiento de las habilidades blandas?

E6: Bien como estábamos comentando hace un momento las habilidades son destrezas que uno va aprendiendo muchos aprendizajes que nosotros hemos logrado son a raíces de experiencias las experiencias pudieron ser negativas o positivas pero siempre sacamos un aprendizaje de cada experiencia y es decir mientras uno más experiencia tenga más habilidades vamos a obtener porque son oportunidades de aprender algo nuevo y justamente los retos son una oportunidad de poner en práctica nuestras habilidades y si esos retos por ejemplo me exige algo nuevo es una demanda nueva pues yo tendré que desarrollar nuevas habilidades y el bagaje de habilidades va a aumentar entonces voy desarrollando muchas más habilidades entonces cuando uno se queda en el estatus quo como quede alguna manera limita su capacidad de desarrollar más habilidades pero tú mientras más retos tengas por ejemplo ahorita desarrollas una actividad, mañana te propones desarrollar otra como esta es nueva es un reto tú vas a usar tus habilidades aprendidas hasta este momento puede ser que tú que en alguna oportunidad tú te des cuenta, esta habilidad cómo que no me ayuda mucho este reto ahh entonces voy a desarrollar otra, comienzo a investigar, averiguar, entonces me inscribo busco alternativas y ya obtengo una habilidad nueva pero si sólo me quedo en una me encasillo en una y no acepto otros retos voy a limitar mi capacidad de desarrollar otras habilidades, por eso es muy importante aceptar los retos como una oportunidad para fortalecer algunas habilidades o para desarrollar nuevas porque es algo que si podemos hacer los seres humanos podemos

desarrollar nuevas habilidades y mientras más experiencias más retos asumamos va a ser mucho mejor el bagaje de habilidades que vamos a obtener.

M.16: Si existiera una situación conflictiva en una Institución Educativa; ¿cuánto favorece detectarla haciendo uso de las habilidades blandas y por qué?

E6: Ya, Ayuda mucho porque una de las características de las habilidades blandas es la capacidad de resolver conflictos de manera adecuada nosotros podemos resolver conflictos con diferentes estrategias pero si la persona que tiene habilidades blandas desarrolladas siempre va a usar la más adecuada y también algo importante es que los conflictos son inherentes al ser humano porque ya también lo estábamos comentando antes de que siempre van a ver diferencias diferente opinión, diferentes percepciones, diferentes puntos de vista ante un mismo evento, sin embargo cuando usamos las habilidades blandas para resolver los problemas siempre nos vamos a centrar en un interés común en el grupo en cual estamos trabajando porque cuando tenemos conflictos hay intereses propios intereses neutros intereses comunes las personas que desarrollan las habilidades blandas siempre se va a centrar en los intereses comunes y siempre busca que todos ganen que sientan que todos han participado es decir todos tiene esta oportunidad de expresar sus ideas y que las decisiones van involucrar y van a beneficiar a todas las partes por eso que cuando hablamos de conflictos es muy importante el tema de habilidades blandas porque permite que al final cuando resolvamos el conflicto todas las personas sientan que han participado y básicamente es esta postura ganar-ganar porque a veces cuando los conflictos y esto también suele pasar cuando no tenemos bien desarrollada nuestras habilidades sociales, cuando se genera un conflicto muchas veces queremos imponer ,queremos ganar sea como sea como sea como sea tengo que ganar, osea no a mí me tienen escuchar lo mío es lo mejor y muchas veces ya perdemos de vista el interés común del problema y ya comenzamos a personalizarlo eso está yendo contra mi idea, osea ya no importa el interés común ahora yo ya me siento atacado y comenzamos a atacarnos, la otra persona por naturaleza se va a querer defender comienza a atacarte y de una vez comenzamos a jugar pin pon yo te ataco, tu me atacas y estamos en este proceso y perdemos de vista ya el objetivo común por eso es siempre muy importante cuando hablamos de conflictos

centrarnos en el interés común que eso hacen las personas que han desarrollado las habilidades blandas esta capacidad para solucionar conflictos centrarnos en un interés común y siempre tener la postura ganar, ganar todos tienen que sentir que la alternativa de solución a beneficio del grupo.

M.17: ¿Cómo concibe usted una adecuada regulación de las actitudes ante situaciones difíciles e inesperadas?

E6: Habría que hacer pues referencia que las emociones son respuestas naturales ante determinados eventos que son expresados por comportamientos. ¿Esto que significa?, que hay todo un sistema en este proceso desde las emociones hacia los comportamientos la pregunta se me hace a referencia como concibe a usted a una adecuada regulación de las actitudes. Bueno recordemos que las actitudes las estamos entendiendo como comportamientos entonces vamos a un ejemplo a ver más o menos para poder comprender esta situación.

Yo ahorita he desarrollado un trabajo digamos un trabajo de tesis un trabajo muy importante y lo he guardado en un usb mi trabajo es vital para mi veamos que por el momento de apuro yo saco el usb de la laptop y la dejo en la mesa de mi hijo no, la dejo ahí nomás y voy a hacer otras actividades, regreso y ya no encuentro el usb ósea todo mi trabajo ni siquiera que hecho bacap, ni siquiera tengo una copia todo mi trabajo está ahí. Es una situación inesperada que nadie espera perder su trabajo que tanto esfuerzo le ha tocado. Ante este evento de la realidad es natural que sientas cólera no es malo que en ese momento sientas cólera porque la cólera te permite expresar que no estás de acuerdo con algo entonces no estás de acuerdo que no esté el usb entonces eventos de la realidad no está tu usb reacción natural tener cólera ya muy bien tienes cólera ahora cuando se te activa la cólera pasan dos cosas gestionas esta cólera para controlarlo o no la gestionas y aumenta por ejemplo ya se perdió mi usb luego de eso se van activar mis pensamientos yo tengo pensamientos negativitas catastróficos voy a sentir más cólera entonces yo siento ahorita un nivel de cólera porque mi usb me ha malogrado si comienzo a pensar seguramente mi hijo lo ha cogido siempre en esta casa me hacen lo mismo, estoy cansado y con ese tipo de pensamientos negativos catastróficos voy a tener más cólera, entonces como ya tengo más cólera voy a actuar, mi actitud va ser de

repente de gritar de llamar a mi hijo de tirar las cosas entonces va hacer más difícil regular mi comportamiento la actitud no la voy a poder regular. Diferente es el caso del evento de la realidad mi usb se ha perdido reacción natural tener cólera porque es un evento inesperado yo tengo esta cólera y uso estrategias para controlar la cólera ah entonces comienzo a tener pensamientos más realistas bueno que fue negligencia mía que lo deje ahí mejor voy a sentarme voy a respirar voy a contar sigo manteniendo la cólera porque ni modo que este alegre sin embargo yo la voy controlando la voy regulando y entonces como yo voy regulando voy regulando mi actitud también ya va hacer regulada por ende entonces como ya tengo la cólera natural pero ya la estoy controlando estoy respirando pensamientos más realistas de repente veo la laptop y me siento y empiezo a regular tengo cólera pero la estoy controlando entonces mi actitud mi comportamiento frente a este evento inesperado del usb también va ser regulado a ver por favor muevo la mano quien ha cogido mi usb por favor Dante o Carlos vamos a buscar sigo teniendo el malestar pero voy regulando mi comportamiento a raíz que también regulo las emociones. Entonces la pregunta ¿cómo concibe usted una adecuada regulación de las actitudes ante las situaciones difíciles e inesperadas? Regular las emociones porque toda situación difícil e inesperada te va a activar una emoción y esa emoción si tú no la regulas por el contrario tienes pensamientos negativitos catastróficos vas a tener más cólera y tu actitud pues va a ser negativa no va a hacer la más adecuada.

M.18: Ser parte de aquellas personas que presentan alternativas de solución al gestionar adecuadamente los conflictos; ¿de qué manera considera usted que fortalece sus habilidades blandas a nivel profesional?

E6: Correcto, bueno retomamos un poco lo que conversamos hace un momento lo de ser profesional para fines de este momento no estamos definiendo que profesionales que personas han desarrollado habilidades blandas y habilidades duras y en esta pregunta hay algo muy interesante porque hay que ser referencia a uno de los modelos de aprendizaje hay un modelo de aprendizaje operante que está basado en el reforzamiento positivo entonces ¿de qué manera considero que fortalece las habilidades blandas a nivel profesional? refuerza positivamente este comportamiento y por ende este comportamiento se instaura como parte de un repertorio conductual y lo vamos a usar en un futuro próximo porque nos hemos

dado cuenta que da buenos resultados entonces cuando las personas hacemos una actividad, desarrollamos una actividad un comportamiento y los resultados son positivos este mismo resultado positivo refuerza esta conducta y cada vez la vamos a desarrollar más. Entonces si uno por ejemplo gestiona adecuadamente los conflictos, supongamos que ahora usted y yo tengamos una diferencia de opinión tenemos un conflicto que no está mal es natural tener conflictos no todos pensamos igual entonces al momento de tener el conflicto con usted yo voy a usar una estrategia de habilidad blanda me voy a centrar en el problema en el interés común y quiero la postura ganar-ganar de esa manera voy a resolver el conflicto, entonces uso las estrategias, analizamos el problema propuesta de alternativas de solución, analizamos la más viable nos centramos en el interés común desarrollamos todo el proceso para solucionar el conflicto si al final el conflicto se soluciona el hecho que se solucione refuerza en mí que esta estrategia funciona entonces como está reforzando en mí que esta estrategia funciona ah genial entonces lo voy a usar mucho más y de acá en dos días cuando tenga otro conflicto lo voy a usar mucho más porque me ha reforzado de que si funciona entonces se va a instaurar como parte de un repertorio mío para solucionar problemas. Entonces intrínsecamente el hecho de usar las habilidades blandas por si solas ellas mismas se refuerzan y cuando hablamos del tema de solucionar conflictos adecuadamente sucede lo mismo el mismo hecho de que se solucione el conflicto automáticamente refuerza la conducta y está cada vez va a hacer usada por esta persona.

Entrevistado: 7

Docente: Lic. Doris Noemí Chávez Garnique

Código Colegiatura: CPPe N°0316691346

Institución Educativa: ISFT 5098 KUMAMOTO

Dirección: Av. Cusco s/n Mi Perú-ventanilla

Fecha de la entrevista: 19/10/2021

Medio virtual: Plataforma Zoom

M.1: ¿Cómo entiende usted la palabra habilidad?

E7: Cuando hablamos de habilidad estamos hablando de la capacidad que tiene la persona para desarrollar ciertas habilidades no, las habilidades para trabajar en equipo habilidades para poder comunicarse con los demás para ponernos en el lugar de los demás.

M.2: ¿Cómo define usted la palabra actitud?

E7: Cuando hablamos de actitudes estamos hablando ya del comportamiento, las emociones los pensamientos las ideas que puedan tener las personas.

M.3: ¿Cómo considera usted que debe conceptualizarse las aptitudes?

E7: Cuando hablamos de aptitudes estamos hablando ya de como nosotros podemos poner en práctica los conocimientos que tenemos el de nosotros poder trabajar con todos los conocimientos que hemos venido adquiriéndolo a lo largo de la vida y que nosotros podamos ir mencionando en cada una de las actividades que podemos estar desarrollando aplicamos el conocimiento.

M.4: Explique usted ¿cuál es la importancia de la palabra asertividad para que una comunicación sea efectiva?

E7: La palabra asertividad tiene que ver en este caso con mencionar y decir lo que nosotros pensamos lo que nosotros sentimos, pero de la mejor forma y manera sin herir a la otra persona yo digo lo que siento yo digo lo que pienso a pesar de que

por ejemplo tenemos ideas diferentes de los demás, pero siempre es importante dar a conocer nuestros puntos de vista.

M.5: Una persona con habilidades blandas bien desarrolladas se muestra muy concentrada cuando se comunica con otros. ¿Por qué cree usted que debemos desarrollar esa habilidad?

E7: Esta habilidad la debemos desarrollar para poder llevarnos bien con los demás para que nosotros podamos comunicarnos de manera adecuada no, esas habilidades blandas tienen que ver también con la escucha activa yo pongo todo de mi parte para que la otra persona pueda mencionar cosas en la mirada que yo pueda tener en esa persona no, esa comunicación debe ser bastante adecuada.

M.6: ¿Por qué cree usted que una actitud positiva facilita una comunicación efectiva y a su vez desarrolla habilidades blandas?

E7: Nosotros una actitud positiva siempre es importante para facilitar una comunicación, mi actitud que yo pueda tener frente a una situación determinada es importante si yo voy por ejemplo a desarrollar una clase y voy pues con ideas negativas o voy con todos los problemas que me puedan estar pasando en casa o sucedió algo fuera de casa cuando voy a comprar algo y llego a desarrollar una sesión de aprendizaje con mis estudiantes con toda esa carga negativa no va a ver una comunicación efectiva por eso es importante siempre nosotros mantener una actitud positiva ver el lado bueno siempre de la vida y esa actitud positiva la vamos a poder transmitir a nuestros estudiantes si yo no tengo una actitud positiva tampoco voy a poder tener una comunicación efectiva con los estudiantes que es con los que se trabaja o con lo que trabajo yo día a día .

M.7: ¿Cómo participa y colabora en una comunidad de aprendizaje a nivel profesional?

E7: La participación es una participación bastante activa trabajamos de manera colaborativa trabajamos dentro de mi área de ciencias sociales nos escuchamos damos nuestro punto de vista elaboramos un cronograma por ejemplo de las actividades para poder desarrollar semana a semana con los tutores también

trabajamos para que busquemos el bienestar de los estudiantes ahora que ya se termina el año escolar tratamos de que ningún estudiante se quede atrás como dice el ministerio de educación siempre buscamos el acercamiento del estudiante y que tengamos su mayor participación colaboramos todos para que también logremos captar a los estudiantes y también puedan lograr propósitos que nosotros establecemos en cada una de las sesiones de aprendizaje.

M.8: Explique ¿cuál sería la postura que adquiere usted en las reuniones donde se toman acuerdos y decisiones; cuando la mayoría de ideas no son compatibles con las suyas?

E7: Si hay algunas reuniones en las que he podido plasmar mis ideas y hay algunas de ellas que no han sido consideradas por los demás y he tenido pues que asumir una actitud positiva frente a ello es aceptar las ideas de los demás pero yo siempre indico, menciono y doy a conocer lo que yo pienso, doy a conocer mi postura sobre una decisión determinada y sé que la mayoría asume otra decisión o toma otra decisión yo también me acoplo a esa decisión que ellos están tomando acepto también lo que diga la mayoría.

M.9: Describa, ¿cómo deben involucrarse los docentes de manera colaborativa y de compromiso en las actividades pedagógicas para alcanzar los objetivos institucionales?

E7: Si todos y cada uno de nosotros asumiéramos un rol y un compromiso en cada uno de las actividades sería diferente podríamos alcanzar todos los objetivos institucionales como debemos involucrarnos a través de los diferentes trabajos colaborativos que se desarrollen, los proyectos que se podrían estar trabajando también no, podemos también lograr los objetivos institucionales si todos apuntamos a una sola meta, apuntamos por ejemplo a lograr los propósitos de aprendizaje de nuestros estudiantes apuntamos a que ningún estudiante se quede atrás, a trabajar revisando las carpetas de recuperación de los estudiantes todos desde el rol que nos desempeñemos como directivos como personal administrativo, como personal de servicio como docentes si todos nos involucramos en nuestro trabajo podríamos lograr y alcanzar a nuestros objetivos.

M.10: ¿Cómo se puede identificar aquellos estados de ánimo de los principales agentes educativos en esta virtualidad que favorezcan los procesos de enseñanza y de aprendizaje?

E7: Como identifico los estados de ánimo de los docentes por ejemplo con la mirada que ellos nos puedan dar con los gestos que puedan hacer, como identifico el estado de ánimo de mis estudiantes los voy a identificar a pesar de que no los puedo ver en la mayoría no prende su cámara, pero yo identifico cuando me contestan cuando me saluda, como yo ya conozco se quiénes son inmediatamente están ingresando les digo buenas tarde Fabián, buenas tardes y me responde cuando este estudiante me responde me puedo dar cuenta su estado de ánimo si me responde alegre, si me responde triste o se nota abrumado y posteriormente a ello ya empiezo pues a decir cómo se encuentran como están, que tal fin de semana cuando estamos trabajando el día lunes o cuando ya vamos a terminar el día viernes. Entonces es importante identificar los estados de ánimo de nuestros estudiantes para que en base al estado de ánimo yo pueda ver qué puedo hacer para que ellos puedan aprender mejor.

M.11: Según su experticia, ¿cuándo un docente muestra interés en su práctica pedagógica demostrando empatía con sus pares?

E7: Poniéndonos en el lugar del otro, nosotros nos podemos poner en el lugar del otro siempre es importante que si yo veo que un compañero de trabajo tiene dificultades por ejemplo para trabajar en los entornos virtuales ¿por qué no poder apoyarlos?, porque no trabajar de manera colaborativo o realizar un MEET o un ZOOM y poder explicarles lo que yo conozco lo que yo sé. Entonces eso es importante ponerme en el lugar del otro si esa profesora no conoce o no sabe yo puedo ayudarle o de igual manera con mis estudiantes no me pongo en el lugar de ellos cuando sé que tienen dificultades por ejemplo de conexión, cuando han estado enfermos o el caso de una estudiante que he tenido conocimiento recién que ha sido mamá por ejemplo, me pongo en el lugar de ella, pero también le menciono que es importante también mencionarle que ahora en la actualidad tiene que asumir una doble responsabilidad el ser mamá y el ser estudiante pero también le damos toda las oportunidades para que ellos puedan salir adelante y terminar no, que es

lo que queremos que terminen de manera adecuada pero logrando propósitos de aprendizaje que nosotros establecemos en nuestra sesión.

M.12: Describa usted ¿cómo la comprensión fortalece la empatía en los docentes que laboran en la virtualidad?

E7: La comprensión va a fortalecer de manera adecuada, ahora esta virtualidad no ha sido fácil para todos ni para los estudiantes, ni para nosotros, nosotros comprendemos entendemos las dificultades que han pasado nuestros estudiantes nos ponemos en el lugar de ellos y también nosotros en esta virtualidad somos empáticos porque tenemos que ir aprendiendo también no, aprender nosotros para poder enseñar a los estudiantes. Por ejemplo, ya con un conocimiento del uso de herramientas digitales nosotros podremos brindar esos conocimientos que yo tengo los brindo también a los demás y a mis estudiantes también, comparto esos conocimientos con ellos comprendo y soy empática y esa comprensión va a fortalecer, la empatía que yo tengo la va a fortalecer más para seguir trabajando en esa virtualidad que no ha sido nada fácil para mí obviamente no.

M.13: Explique usted, ¿de qué manera una persona con habilidades blandas presenta adaptabilidad al cambio en la virtualidad?

E7: Las diferentes habilidades no, como la escucha activa, la empatía como ponerse en el lugar del otro si nosotros tenemos esas habilidades blandas, el poder autorregular también nuestras emociones vamos a poder adaptarnos poco a poco al cambio. Si bien no nos hemos podido adaptar así de manera inmediata pero poco a poco hemos podido ir adaptándonos al cambio, si yo autorregulo mis emociones voy a poder por ejemplo manejar herramientas digitales y no desesperarme en ese momento en que puedo hacer o no lo puedo lograr si tengo o mantengo esa escucha activa yo voy a poder entender y comprender a mis estudiantes cuando ellos están hablando en el momento que hago de una video llamada por ejemplo a un estudiante y tan solo ver el rostro de ese estudiante puedo identificar las emociones que él tiene en el momento que me está hablando también entonces si yo tengo esa escucha activa con ellos yo voy a poder adaptarme a estas situaciones pero también mencionar a los estudiantes para que ellos también se adapten a

estos cambios que para ellos no ha sido fácil solamente para nosotros que tenemos estas habilidades blandas sean fáciles adaptarnos al cambio; pero también tenemos que entender que nuestros estudiantes han sido bastantes difícil el poder adaptarse a estas situaciones nuevas y diferentes.

M.14: Desde su experticia, ¿cómo una persona con habilidades blandas bien desarrolladas hace uso de su inteligencia emocional para adaptarse exitosamente al cambio?

E7: Había mencionado que es importante por ejemplo que nosotros autorregulemos nuestras emociones, autorregulo mis emociones frente a cualquier situación que se nos puede estar presentando a veces dentro de nuestro mismo entorno laboral se pueden presentar situaciones que ameritan que nosotros primero pues respiremos y posteriormente nosotros pensemos lo que vamos a decir para no herir a la otra persona o para no hacerla sentir mal también, pero siempre es importante que diga lo que yo piensa o yo sienta, me adapto a este cambio de manera exitosa utilizando la inteligencia emocional, también se dan situaciones dentro de nuestras sesiones de aprendizaje virtual no, y que tal vez un estudiante por ahí mencione algo inadecuado entonces tengo que saber cómo manejar lo que el estudiante me esta mencionando, el estudiante está escribiendo por ejemplo no, entonces ahí utilizo la inteligencia emocional. No puedo por ejemplo a un estudiante delante todos sus compañeros decirle una palabra inadecuada o hacerle sentir mal delante de todos. Yo siempre he tratado que los estudiantes decirles no, posteriormente después me comunicare con usted, cualquier cosa ya hablare con usted, ya habrá el momento en el que me comunicó con usted, pero no tampoco delante de todos los compañeros decirle palabras que más adelante hagan sentir mal y que yo no quiera que él se retire posteriormente de las clases, sino que al contrario no, que él se mantenga, pero tampoco se puede pasar por alto no.

M.15: Explique usted ¿por qué es importante asumir retos como medio de fortalecimiento de las habilidades blandas?

E7: Los retos nosotros mismos nos podemos plantear a corto plazo, a mediano plazo, a largo plazo y asumir esos retos es importante, porque nosotros siempre

vamos a decir ya logre esto y ahora que viene me planteo otra meta más, me planteo otro reto más y eso es importante porque va a fortalecer la empatía, la asertividad la escucha activa esas habilidades que nosotros vamos a mejorar siempre, el asumir retos va hacer que a nosotros seamos mejores cada día pero no lo vamos a poder hacer solos porque para asumir ese reto también necesito el apoyo de mi entorno el poder trabajar de manera colaborativa es también importante para que yo pueda lograr cada una de las metas que me estoy trazando cada día.

M.16: Si existiera una situación conflictiva en una Institución Educativa; ¿cuánto favorece detectarla haciendo uso de las habilidades blandas y por qué?

E7: En toda institución educativa se dan situaciones conflictivas, siempre se han dado situaciones conflictivas ya sea con los mismos colegas o se han dado a la vez situaciones conflictivas no necesariamente donde nosotros hemos estado involucrados sino hemos podido observar a los estudiantes también involucrados no, hemos podido observar a veces a estudiantes que no han podido lograr todavía autorregular sus emociones y se han salido de control, pero es en ese momento en que nosotros podemos hacer uso de nuestras habilidades blandas, hacer círculos restaurativos por ejemplo con nuestros estudiantes para que ellos identifiquen en que se equivocaron y que aprendan también a pedir disculpas que identifiquen en que se equivocaron, que reconozcan sus errores pero también que puedan pedir las disculpas correspondientes.

M.17: ¿Cómo concibe usted una adecuada regulación de las actitudes ante situaciones difíciles e inesperadas?

E7: Regular nuestras actitudes, regulamos nuestras emociones frente a situaciones que se nos puedan estar presentando por ejemplo en algún momento se suscita la presentación por ejemplo de un estudiante que se pueda estar enfermado en ese momento entonces, no puedo desesperarme tengo que aprender a controlarme para ver qué es lo que yo puedo hacer frente a esa situación que se puede estar presentando. Entonces es importante regular también mi actitud, regular mi

comportamiento mi forma de pensar en una situación que se pueda presentar, una situación determinada que se pueda presentar.

M.18: Ser parte de aquellas personas que presentan alternativas de solución al gestionar adecuadamente los conflictos; ¿de qué manera considera usted que fortalece sus habilidades blandas a nivel profesional?

E7: Las habilidades blandas fortalecen en todas las actividades que yo pueda estar desarrollando estas habilidades blandas me van a acompañar en las acciones que yo desarrolle especialmente con mis estudiantes. Siempre he mencionado que si nosotros estamos en esta labor educativa es justamente por ellos y es por ellos en la que yo tengo que comprenderlos entenderlo ponerme en el lugar de ellos, pero también exigiendo no solamente porque tenga que exigir el cumplimiento por ejemplo de sus actividades, el que si nosotros vemos algunas actitudes negativas en ellos nosotros también podemos orientarlos y todas estas actitudes que yo pueda tener va a hacer crecer mi nivel profesional y va a conllevar a que las otras personas puedan decir ella tiene estas actitudes entonces puedo también tener esas mismas actitudes.

Entrevistado: 8

Psicóloga Educativa: Carol Janeth Ancalla Gonzales

Docente y psicóloga especialista en Convivencia Escolar

Código Colegiatura: 29690

Institución: Unidad de Gestión educativa Local UGEL-V

Dirección: Av. Los Eucaliptos s/n, Calle 3 Ciudad Satélite, Ventanilla- Callao

Fecha de la entrevista: 19/10/2021

Medio Virtual: Plataforma Zoom

M.1: ¿Cómo entiende usted la palabra habilidad?

E8: Bueno yo entiendo el termino de habilidad en relación a esa capacidad que puede tener una persona de poner de alguna manera poner en práctica diversas, de repente destrezas o en relación también a alguna acción determinada y conforme a ello pues va perfeccionando y ello también le permite poder afrontar diversos retos no, del cual pueda de alguna manera tener ciertas dificultades.

M.2: ¿Cómo define usted la palabra actitud?

E8: La actitud la defino yo en realidad, como aquella capacidad que tiene una persona de poder de alguna manera responder, de una manera que no pueda perturbarse a sí misma y tampoco pueda impactar de una manera negativa ante las otras personas. Ello le va a permitir de alguna manera sobrellevar las situaciones difíciles o adversas por la cuales pueda estar pasando.

M.3: ¿Cómo considera usted que debe conceptualizarse las aptitudes?

E8: Las aptitudes viene hacer de alguna manera aquellas características que tiene pues la persona básicamente para poder tener de alguna manera ya sea afrontar las diversas vicisitudes por las que pueda estar afrontando no, sumado también al tema de estas capacidades que ha ido desarrollando conforme a las diversas experiencias que ha ido teniendo, bueno eso es lo que podría señalar en relación a ello.

M.4: Explique usted ¿cuál es la importancia de la palabra asertividad para que una comunicación sea efectiva?

E8: Haber en relación a la asertividad, viene hacer en realidad esa capacidad que pueda tener una persona para poder comunicarse de manera oportuna de manera precisa de manera clara frente a determinado acontecimiento, es decir, puede dar su punto de vista sin que pueda número uno afectar a las personas con las que pueda de repente interactuar y a su vez también da a conocer ese sentir aquello que esa persona pueda estar experimentando sea que esté de acuerdo o de repente sea que este en oposición no, y siempre trata de alguna manera pues de llegar a un punto en el que pueda escuchar a las demás personas y también pueda exteriorizar esas emociones y esto le va a permitir obviamente poder generar un clima afectivo adecuado donde las personas puedan interrelacionarse y esto va en relación justamente con cuan efectivo viene a ser aquello que comunica, cuál es ese mensaje que quizás pueda dejar impregnado al momento de interactuar con otra persona, ya que al momento de interactuar con otra persona o de comunicarnos siempre vamos a dejar un mensaje, entonces es importante que de alguna manera pueda estar enlazado que esa comunicación esa asertividad que se decide en el momento preciso de la forma adecuada de alguna manera vaya en relación con ese mensaje que se quiera dejar para la otra persona o para las otras personas con las que pueda interactuar.

M.5: Una persona con habilidades blandas bien desarrolladas se muestra muy concentrada cuando se comunica con otros. ¿Por qué cree usted que debemos desarrollar esa habilidad?

E8: Ya, haber en relación a las habilidades blandas al desarrollarlas lo que nos estamos dando cuenta es que hay una otra persona esta otra persona al igual que nosotros también tiene ciertas características particulares, ciertas características individuales y a su vez experimenta también una serie de emociones, el reconocer el identificar que esta persona a su vez es distinta a mí también me lleva a conectarme con esta otra persona entonces el darme cuenta el identificar que esa otra persona también tiene su propia emocionalidad y la puede exteriorizar de diversas formas me lleva a mi como persona el entender, el comprender esa

escucha como justo lo menciona no, el estar atento el percatarme, el identificar de que es lo que le pueda ocurrir a la otra persona y a su vez también me va permitir conectar con esta otra persona para saber quizás que es lo que le pueda estar ocurriendo de qué manera también yo puedo ayudarla yo pueda apoyarla y a su vez también está enlazado no solo con esa escucha activa si no también con otras habilidades como por ejemplo la empatía, las relaciones sociales, ese autocontrol que también se debe tener frente a diversas situaciones y en definitiva porque creo yo que es importante desarrollar esta habilidad porque nos lleva justamente a mejorar nuestras relaciones interpersonales somos seres sociales y necesitamos estar en contacto con otras personas, considero que esa sería esa gran importancia del porque desarrollamos estas habilidades blandas con esta finalidad el de justamente el hecho de aprender justamente a convivir e ir fortaleciendo esas relaciones interpersonales y a su vez los vínculos que podamos ir estableciendo con las personas que interactuamos.

M.6: ¿Por qué cree usted que una actitud positiva facilita una comunicación efectiva y a su vez desarrolla habilidades blandas?

E8: Ahora, bueno la actitud positiva nos lleva a cierta predisposición generalmente cuando escuchamos o de repente no se de manera intempestiva por así decirlo pues nos damos cuenta que ocurre algo ya de manera inmediata nosotros estamos reaccionando estamos procesando este acontecimiento digamos nuestro sistema funciona de esa manera es inmediato ahora esta predisposición esta enlazado también pues con las creencias que podemos tener enlazado también con algunas características del ambiente donde nosotros hemos ido creciendo y ello nos lleva a responder de una determinada manera lo que no significa que este mal o esté bien solo significa que lo hemos aprendido de esta manera es por eso que respondemos de tal o cual manera. Ahora al tener esta actitud por así decirlo sea positiva o negativa nos lleva justamente a prepararnos porque al momento en el que nos comunicamos estamos de alguna manera respondiendo y como respondemos, no podemos responder si es que antes no nos preparamos si entonces al responder ya estamos interactuando y si nosotros de alguna manera pues ponemos en evidencia de repente esa actitud pues negativa o de repente un poco hostil número uno nos va generar malestar a nosotros mismos si nos genera malestar a nosotros

lo vamos a transmitir hacia la otra persona y así como lo transmitimos la otra persona también lo percibe y si la otra persona lo percibe también vamos a encontrar esa devolución; y en consecuencia no nos vamos a poder comunicar de una manera efectiva no de una manera asertiva lo cual viene hacer pues una interrupción en la comunicación o puede ser denominado como un error en la comunicación que va alterar y si no nos comunicamos no nos vamos a poder vincular y en consecuencia van a venir pues las diferentes problemáticas que ocurre justamente por este tipo de podría decirse de estas predisposiciones o esta actitud positiva que yo pueda tener al comunicarme con otra persona y a su vez pues interfiere en las relaciones en los vínculos que voy estableciendo sea con una persona o las otras personas y esto también pues nos lleva a darnos cuenta de sobre todo de cómo es que nosotros hemos estado desarrollando estas habilidades blandas no solo porque existe esta terminología no solo porque nos damos cuenta de que si pues tienen que estar no, porque es importante tomar consciencia de que estas habilidades nos llevan finalmente a poder mejorar nuestras relaciones a poder vincularnos mejor a poder estar tranquilos a poder vivir feliz y eso nos lleva a una satisfacción también personal.

M.7: ¿Cómo participa y colabora en una comunidad de aprendizaje a nivel profesional?

E8: Considerando mi última experiencia de alguna manera bueno por estos medios virtuales creo que al desarrollar en si estas sesiones de soporte de alguna manera hay un espacio de escucha un espacio donde las personas comunican su sentir donde transmiten aquello por lo que están pasando a veces es muy complicado porque hay situaciones que sobre todo cuando a veces se da trabajo a nivel de institución donde muchos docentes cuentan algo de si ya sea de su infancia ya sea lo que están pasando entonces a veces ser esa contención también nos hace darnos cuenta de que esta persona que está detrás de esta pantalla también necesita esa escucha, ese calor, necesita ese contacto porque es muy probable que tenga tantas emociones contenidas que no sabe cómo expresarlas entonces mencionaba esto porque esto es un poco de lo que yo me venido dando cuenta durante todo este tiempo esa escucha activa no solo porque se dice o se hace sino porque esa escucha también transmite lo que la otra persona me quiere decir no,

no solo me cuenta sus problemas o lo que está sintiendo, sino que está requiriendo algo más y a su vez ello también va ahilado con otras problemáticas o dificultades que pueda tener. Porque a veces son problemas no resueltos o de repente formas con las que no está actuando y que justamente el decir o manifestar algo la lleva finalmente a poder de alguna manera requerir esa ayuda o ese llamado hacia las otras personas, justamente porque convivimos por más que nos encontremos en diferentes espacios virtuales también es una forma en la que actualmente hemos aprendido a convivir entonces eso es lo que yo resalto en esta experiencia de trabajo y también sobre todo otro punto importante es el control de emociones como muchos de los docentes de alguna manera en este espacio han aprendido a ir conociéndose un poco más a ir identificando puede parecer de repente tal vez algo muy repetitivo o algo muy primarioso pero sucede que a veces ya un poquito con esta experiencia me he dado cuenta que se nos hace muy complicado a las personas poder identificar si es que realmente están alegres o están felices o están eufóricas, entonces como el hecho que los docentes puedan identificar asignarle un nombre a esas emociones los lleva finalmente a aceptar aquello que sienten y el aceptar los lleva finalmente a esa calma o a poder manejar de alguna manera esas frustraciones que puedan estar experimentando debido a la recarga de trabajo debido a las constantes llamadas por teléfono de los estudiantes debido al hecho de no manejar de repente alguna situación o problema que el estudiante comparte, entonces eso es otro punto y algo el tercero y último es el hecho por ejemplo de cómo durante este tiempo los docentes han aprendido a ir gestionando su tiempo a ir priorizando justamente por la recarga o mejor dicho no, el hecho de poder adaptarse a esta nueva forma de trabajo el hecho de darse cuenta también de ellos mismos que han aprendido nuevas habilidades y que tienen la capacidad de poder seguir aprendiendo entonces eso yo lo enlazo justamente con esa gestión del tiempo que ellos han manejado con ese control de emociones con esa escucha activa, yo resalto sobre todo eso que de alguna manera en algunos espacios me percato de que si de así como hay personas que solo escuchan detrás de repente de esta pantallita con tapada la cámara también hay personas donde sí, están muy muy atentos y están participando y si consideran que esto es un aspecto importante para su vida personal y en consecuencia si es importante para la vida personal pues también de manera afectiva es importante para la vida profesional no puede estar

desligado porque si no ya entraríamos en una contradicción o en una forma de trastorno por así decir no, de la personalidad, eso es lo que podría mencionarte.

M.8: Explique ¿cuál sería la postura que adquiere usted en las reuniones donde se toman acuerdos y decisiones; cuando la mayoría de ideas no son compatibles con las suyas?

E8: Haber en las posturas bueno vamos a considerarlo en dos aspectos, les parece una postura digamos en algunas reuniones donde puedo desarrollar algunas sesiones con algunos docentes donde en este caso podría denominarse pues donde estoy liderando estoy dirigiendo esta sesión no, y esta sería una primera postura donde de alguna manera asumo esa posición neutral porque en el momento en el que ellos puedan compartir alguna experiencia y también me ha pasado cuando de manera personal hemos estado en una reunión, la Directora recibió una llamada dándole a conocer que un docente fallecía entonces es una situación muy fuerte porque la directora no se puede contener y te dice disculpa no puedo porque me estoy enterando esto, entonces los demás docentes se están enterando y es como que frío no, y eso justamente me lleva de repente a que yo puedo ser muy fría pero si a una posición neutral de contención entonces asumo esa postura de contención una posición neutral una posición que permita justamente que las personas con las cuales interactúo puedan sentirse bien puedan sentirse a gusto puedan sentirse con la libertad de poder manifestar aquello que sienten sean que están repente muy cargadas por de repente por las labores asignadas o quizá de repente por la situación personal familiar de salud por el cual ellos puedan estar pasando esa es la postura que trato de asumir en esas reuniones y en otras digamos donde a nivel de trabajo donde de alguna manera ponemos a discusión ciertas problemáticas o ciertos requerimientos también trato de persuadir en este caso con jefaturas dándole también a conocer en sí que es lo que se requiere y cuál es esa propuesta y la importancia que tiene en poder desarrollar o cómo va a beneficiar esto a los docentes o de repente a los estudiantes que tan efectivo puede ser o que tan propicio pueda ser esto a largo plazo y a su vez también esto va generando un precedente para que ya sea más adelante con los profesionales que se incorporen pues se pueda seguir ampliando este canal o la cobertura por así decirlo no, porque hay una necesidad al haber una necesidad se

requiere también de un personal que pueda hacer ese soporte ese es un poco la postura que puedo asumir por un lado un poco neutral y por otro también de ir persuadiendo y de convencer porque a veces se trata de eso no, de ir convenciendo del porque tus actividades son importante y sobre todo estos impactan en la vida en la calidad de las personas.

M.9: Describa, ¿cómo deben involucrarse los docentes de manera colaborativa y de compromiso en las actividades pedagógicas para alcanzar los objetivos institucionales?

E8: Ahí tendríamos que considerar por ejemplo esta variabilidad de las necesidades de cada escuela, si cada escuela por ejemplo si una escuela está conformado solo por el nivel inicial, primaria o secundaria, a su vez también cómo funciona el equipo entonces allí ya estaría yendo un poco más a nivel de clima entonces al nivel del clima institucional como es que los directores como líderes pedagógicos están manejando esta situación, como están promoviendo a nivel de líderes pedagógicos por ejemplo sus reuniones cual ese efecto de esas reuniones que tiene esas reuniones colegiadas si es que en ese tiempo de repente pues está respondiendo esos objetivos trazados o esos logros de aprendizaje con el cual de alguna manera pues se está orientado todas las áreas quieren lograr todos queremos lograr esos aprendizajes no, pero la idea es de qué manera vamos logrando todos no solo un área en el caso de secundaria por así decirlo sino todos en equipo no, y es parte también de esos objetivos a nivel de escuela, a entonces ahí si es importante considerar el liderazgo del personal directivo de cuáles son esas estrategias de participación de trabajo en equipo que va promoviendo esas estrategias también de soporte ahora una vez ello, en realidad pues los docentes no como deberían en realidad es justamente participando en las actividades dando sus aportes en realidad también comunicando quizás que otras opciones se puede tener para poder mejorar de repente alguna actividad, de repente también los docentes podrían de alguna manera realizar en si esos trabajos en equipo eso es algo que yo veo que si hace falta mejorar, de qué manera van integrando sus actividades y es que de repente no se han percatado yo sé que todas las áreas son importantes pero si es que trabajan en equipo estoy segura que su trabajo o esa carga que tiene del trabajo se va a ver disminuida o lo van a percibir de esa manera pero si es ojo

un trabajo en equipo donde todos trabajan donde todos colaboran muy por el contrario ocurre digamos en trabajos en grupo donde de repente uno o dos personas están haciendo el trabajo y de repente les pasan no, quien dice de repente la planificación o la sesión ahí tendríamos que considerar eso cuando un equipo se siente en realidad fortalecido porque cada uno de las personas colaboran entonces logran resultados y esos resultados no es de una persona no es de la institución sino es de todos y eso que involucra justamente estudiantes, involucra docentes, involucra padres de familias involucra también instituciones aliadas porque como le iba mencionando en un primer momento pues considerando estas características propias de cada escuela también existe estas problemáticas y también existe entidades que pueden ser de mucho apoyo de mucho soporte a nivel de capacitación a nivel de soporte a nivel de intervención también entonces ello va fortaleciendo también no solo a los estudiantes sino a las familias no, que es algo que en realidad de repente ahora en este último tiempo se ha puesto en evidencia, el docente si definitivamente va a estar enfocado siempre hacia los aprendizajes pero no logra solo el docente esos aprendizajes lo logra también porque hay una familia que esta atrás que está apoyando, que está brindando ese soporte, que está asistiendo a las reuniones sea de escuelas de padres, sea reuniones informativas porque está colaborando porque está en alerta de que de alguna manera algo le falte a su hijo o a su hija sea del nivel que fuese de inicial, primaria o secundaria, de especial, entonces si nos damos cuenta es un trabajo en equipo a nivel de comunidad con todos los agentes que de repente puede sonar un poco a fantasía pero hay escuelas que si lo han logrado incluso se ven muy fortalecidas por estas acciones porque les gusta y promueven más acciones. Bueno eso es lo que considero al cómo deben involucrarse generando más compromiso y bueno eso de alguna manera pues el docente lo da a conocer por medio de esas sesiones tan creativas que ellos puedan diseñar o esas estrategias que de alguna manera son tan impactantes que jalen a que al estudiante les guste, se genere ese placer justamente por estar en clase por estar con el docente, por aprender entonces eso es lo que considero.

M.10: ¿Cómo se puede identificar aquellos estados de ánimo de los principales agentes educativos en esta virtualidad que favorezcan los procesos de enseñanza y de aprendizaje?

E8: Bueno bajo esta modalidad hay algunos aspectos a diferencia de antes que lo teníamos pues en presencial y si veíamos alguna marca pues era muy sencillo identificar y mirar o de repente observar no, bajo esta modalidad considero que es importante sobre todo identificar esos estados de ánimo por medio de la tonalidad de la voz esas pequeñas inflexiones que de repente los estudiantes puedan tener y esto justamente lo van a poder lograr con la frecuencia con ese contacto con ese establecer ese vínculo con los estudiantes, si el docente ha podido lograr y establecer un vínculo afectivo positivo va a poder identificar en qué momento el estudiante quizá le esté hablando un poco triste o un poco contento o de pronto un poco preocupado entonces estos nuevos tiempos requiere justamente este desarrollo de esta capacidad la escucha el aspecto auditivo, de como nosotros en este momento también nos estamos dando cuenta que estamos desarrollando esta habilidad sobre todo para identificar esos estados de ánimo. Otro punto importante sería también si es que hay quizá de repente esos hábitos que se han ido estableciendo que si es que a nivel de aula han establecido una norma por así decirlo donde todos activen su cámara durante toda la sesión o de repente solo en algunos momentos no, también ocurre también ha pasado entonces de qué manera también quienes son los estudiantes que no están participando o están con la cámara apagada entonces también sería un indicador que los pueda llevar lo que no significa que en ese momento el docente tenga que llamarlo lo que significaría que tendría que tener pues un espacio personal o de tutoría individual donde pueda conectar con el estudiante pueda conversar con él y un poco recoger pues esa preocupación o esa percepción que tenga el estudiante o esa preocupación, eso si es que en caso se tendría siempre un trabajo por medio de estas plataformas no, como el ZOOM el METT u otras, ahora bajo la modalidad del WhatsApp que muchos de los docentes actualmente realizan de igual manera en esos audios que envían podríamos detectar en esos comentarios que ellos van colocando, ahora otro punto importante también sería justamente el ir identificando que es aquello que colocan en los estados de WhatsApp o de repente en el Facebook aunque

actualmente los estudiantes ya no utilizan el Facebook si no utilizan otras plataformas ya han migrado de repente al Instagram o a otras plataformas que ya los adultos ya manejamos justamente por sus propias características los estudiantes también buscan conectarse en realidad con gente de su edad entre pares y ahí también estar alertas a qué grupos o a que grupo los chicos puedan estar entonces ahí también nos abre una gama de posibilidad porque se involucra también la participación del padre de familia, como el padre de familia también está ejerciendo ese rol como padre controlando, verificando y haciendo seguimiento de las actividades que su hijo va realizando no, considero que en estos tiempos si pues tas pueden ser las principales no, sobre todo porque va a permitir número uno el conocer digamos la situación por la que pasan los chicos va a llevar finalmente a que pueda estar en condiciones óptimas para poder aprender para poder captar aquello que el docente le pueda transmitir, y sobre todo en esas participaciones que ellos den, como también el estudiante da a conocer parte de su realidad entonces ahí estaríamos hablando de alguna manera ya en el ámbito pedagógico como el docente va diseñando la sesión, no una sesión digamos que está en el aire si no una sesión donde pueda responder justamente a esa necesidad a esa realidad aquello que se ha identificado y aquello con lo cual el estudiante también responde con sus propias palabras con sus propios ejemplos algo importante es eso no, de qué manera el estudiante con sus propios ejemplos da a conocer parte de toda su emocionalidad.

M.11: Según su experticia, ¿cuándo un docente muestra interés en su práctica pedagógica demostrando empatía con sus pares?

E8: A ver, un docente muestra interés bueno a veces yo lo identifico porque me está llamando en reiteradas ocasiones para poder solucionar. Hay algunos docentes no es que requieran la respuesta, requieren a veces una orientación o alguna duda o a ocurrido esto que me sugiere o hice esto no, a veces solo requieren que le digas si muy bien esta correcto lo que ha hecho usted, entonces están demostrando justamente el interés la preocupación por sus estudiantes eso es uno. Otro también es el hecho de como buscan aliados otras personas, otras entidades que de alguna manera puedan servir también de soporte no, algo que si en algunas ocasiones me ha sorprendido es que a veces ellos manifiestan que participan en

capacitaciones para captar las estrategias porque a veces ya no saben qué cosa es idearse, justamente para poder trabajar y a veces algo muy pequeño que uno les puede brindar ellos también lo transforman con esa gran capacidad que tienen entonces adaptan aquello que de repente se pueda proporcionar para esos contextos y diseñan estrategias muy participativas donde también se evidencia bastante dominio por parte del docente en el manejo del tema y también participación e interés de los estudiantes. Podría señalar como esas no, la preocupación, las constantes llamadas, el buscar ayuda por parte del docente no, buscar aliados, el capacitarse también definitivamente considerando que hay también una gran cantidad de docente muy interesados en esos temas de habilidades socioemocionales, habilidades blandas que buscan justamente ir identificando de qué manera también ellos van mejorando contribuyendo sobre todo por un lado empiezan por el lado personal y luego también se dan cuenta que también si de manera efectiva esto surge porque de alguna manera genera un clima propicio para este aprendizaje que ellos van desarrollando y a su vez mantiene motivados a todos sus estudiantes.

M. Podría brindarnos un ejemplo de sobre cuando un docente está mostrando interés en su práctica pedagógica demostrando empatía con sus pares.

E8. Si a ver un ejemplo en el caso por ejemplo cuando un estudiante puede llamar a su docente o enviarle un audio diciéndole que no puede participar en clase porque algo ocurrió en su casa. Entonces definitivamente es un alerta para el docente, que es lo que hace el docente de manera inmediata puede contactarse con otro docente también para decirle lo que ha ocurrido, puede contactarse también con otras personas para que lo orienten que puede hacer, puede contactarse con el coordinador de tutoría porque justamente si nos damos cuenta es como si se va abriendo ese canal de soporte algo que en primer momento el estudiante le conto al docente, el docente no sabe qué hacer porque es una situación inesperada y no sabe que decirle como decirle y de alguna manera también va buscando ese apoyo que de repente lo pueda encontrar en otra persona, sea un docente, sea un especialista u otra persona luego ocurre esta devolución no, de tal manera que también de manera inmediata el docente le transmite no, ya sea el hecho de que podemos conversar en qué momento o de repente le da una llamada en el

momento, lo escucha y esa escucha es importante porque como justo le iba mencionando también ponemos mucha atención a esas inflexiones que se pueda tener en la tonalidad de la voz o a esos titubeos que de repente pueda tener el estudiante en comparación a como habitualmente se comunican no, ese puede ser un ejemplo o de alguna manera donde un docente demuestra empatía debido a una situación por la que pueda estar pasando un estudiante.

M.12: Describa usted ¿cómo la comprensión fortalece la empatía en los docentes que laboran en la virtualidad?

E8: A ver, entiendo esta comprensión justamente como la comprensión de toda esa emocionalidad por la que está pasando, todos esos aspectos subjetivos. Justamente el hecho que un docente comprenda como se siente, comprenda que tan triste se pueda encontrar un estudiante frente al fallecimiento de un familiar cercano sea un papa o mamá o hermano entonces comprender esa sensación de tristeza lo lleva justamente a ir conectando no, a ponerse en el lugar por así decirlo del estudiante y experimentar de por sí esa tristeza o imaginar esa tristeza por la que pueda estar pasando el estudiante y a su vez ello lo lleva finalmente pues a darse cuenta que en estos momentos lo que de repente el estudiante necesita pues no es una clase de matemática o una clase de comunicación sino muy por el contrario necesita esa escucha, esa escucha que más adelante lo va a llevar justamente a que el estudiante pueda participar de una manera activa con mucho interés en las sesiones que pueda desarrollar, esa comprensión de esas emociones lo lleva definitivamente a darse cuenta de que alguna manera también así como el estudiante, él también el profesional el docente desarrolle esas habilidades blandas.

M.13: Explique usted, ¿de qué manera una persona con habilidades blandas presenta adaptabilidad al cambio en la virtualidad?

E8: Pues de alguna manera se han adaptado una de ellas es el hecho que han aprendido a manejar las diversas plataformas de alguna manera han reconocido la importancia de las herramientas virtuales, entonces el reconocer que estas herramientas me ayudan a mí a poder de alguna manera ir mejorando a darme

cuenta de que este manejo de estas tecnologías que en un primer momento yo desconocía y que ahora si conozco entonces estoy reconociendo esa capacidad que yo tengo de que yo ya enfrente está situación y como lo hice justamente buscando de repente algunos YouTube buscar información en la web incluso muchos de los docentes lo que han hecho es tener su propio TikTok diseñarse sus emoticones, sus de repente stickers entonces se han adaptado justamente a esta virtualidad para ayudar. Entonces si nos damos cuenta en este caso pues los docentes han tenido una alta adaptabilidad a todo este cambio. Número uno, porque han afrontado esas dificultades familiares, personales, de salud, entonces eso es un logro enorme no y frente a eso también han tenido como contrapeso de alguna manera decirlo no, porque a cualquier persona frente a esta situación se le cae ese contrapeso, cual ha sido justamente el compromiso que ellos tienen por la educación y ese compromiso se ha visto trasladado y el hecho que hay algo más que le pueda brindar a ese estudiante y ese algo más también ha sido darse cuenta de que ha sido tolerante frente a esas frustraciones que ha pasado y buscar diferentes herramientas entonces este ya es un docente que en definitiva tiene unas habilidades blandas muy desarrolladas y eso no es que ya se desarrolló y listo no sino es que las va seguir desarrollando entonces el hecho que él las reconozca porque luego de un tiempo ya muchos docentes han manifestado, antes no conocía la tecnología ahora si la conozco entonces es un logro, porque también está valorando lo que aprendió durante este tiempo y eso es de resaltarlo incluso ya manejan las tecnologías mucho mejor son unos capos de todo ello, entonces ya se han adaptado a esta nueva forma y bueno eso es un poco digamos al contexto de pandemia y muchos de ellos también no, ya están preparándose por así decirlo mentalmente para lo que viene para la presencialidad desde ya, ya se están preparando entonces ya están ideando algunas sesiones algunas estrategias como pueden desarrollar que días van a venir que días no que van a hacer por grupos, ya están pensando no entonces ya se están un poco planificando, entonces esta preparación también los va a llevar a afrontar nuevos retos que ellos van a ir asumiendo en el 2022.

M.14: Desde su experticia, ¿cómo una persona con habilidades blandas bien desarrolladas hace uso de su inteligencia emocional para adaptarse exitosamente al cambio?

E8: A ver, en este caso cuando hablamos de inteligencia emocional vamos hablar de cinco factores por así decirlo el autoconocimiento el autocontrol la empatía las relaciones interpersonales y finalmente la comunicación, estos cinco componentes o factores por así decirlo pues se ponen en juego justamente en ese proceso de adaptación de qué manera estoy comunicando aquello que siento de qué manera me estoy controlando, esta es una situación nueva entonces que estoy sintiendo no, ya estoy conociendo ya identificando las emociones que tengo de que manera estoy respondiendo a mis compañeros o a mis estudiantes entonces estoy poniendo justamente en evidencia en práctica esos componentes del cual nos habla nuestra inteligencia emocional y sobre todo el darme cuenta de eso me lleva finalmente a darme cuenta a ser parte de que estoy pasando por un proceso de adaptación un proceso donde estoy identificando en que espacio me encuentro y que este es un primer momento porque no va hacer siempre así entonces va haber otras cosas que voy a ir asumiendo ya sea en el diseño de las sesiones, de las estrategias o en el mismo contacto de las otras personas, sea compadres, sean con estudiantes también entonces ahí si empatizaría el hecho de como estos cinco aspectos están inter relacionados unos con otros y como la persona sea docente sea estudiante también va identificando esas fortalezas esas cualidades que tiene para finalmente poder convivir con lo que es digamos a donde se lleva no, y de qué manera también conviven ellos.

M.15: Explique usted ¿por qué es importante asumir retos como medio de fortalecimiento de las habilidades blandas?

E8: Los retos nos llevan a salir de nuestra zona de confort, y si nosotros salimos de esa zona de confort pues también nos damos cuenta que tenemos esa capacidad de aprender de que estamos desarrollando y hemos desarrollando algunas habilidades de que también nos falta seguir fortaleciendo otras habilidades porque finalmente es un proceso de mejora contigo, entonces esos retos vienen hacer como esos pequeños empujes, esas motivaciones o esos impulsos que nos llevan

finalmente a darnos cuenta de que nosotros como docentes por así decirlo de alguna manera podemos enfrentar esta situación anteriormente puedo de repente haber enfrentado una dificultad entonces esa dificultad que la afronté en ese momento considerando que de repente en ese momento no tuve los recursos necesarios pero los afronte, me han llevado finalmente a darme cuenta de que adquiriré determinada habilidad y de que puedo lograr hacerlo y ese darme cuenta del yo puedo me lleva a sentirme seguro a sentirme en confianza lo que me va a permitir salir de esa zona de confort a afrontar o asumir ese nuevo reto y lograrlo, entonces se pone ahí en juego todas las habilidades blandas no solo una entonces hay una mixtura una inter relación de todas esas habilidades siempre la vamos a ir mencionando porque nos vamos a dar cuenta que la persona tiene un alto compromiso porque también disfruta el hacer lo que hace por más extenuante de repente o recarga que tenga entonces va a encontrar siempre la forma de darse cuenta de que ese reto que asumió la ha llevado finalmente a un nuevo aprendizaje y ese nuevo aprendizaje también lo va enriqueciendo a uno, entonces creo que eso es también lo que los docentes han ido desarrollando, así como ellos enseñan o se da ese proceso de enseñanza aprendizaje también de alguna manera están aprendiendo y van mejorando porque justamente van viendo que les funcionó y qué no les funcionó y los van perfeccionando.

M.16: Si existiera una situación conflictiva en una Institución Educativa; ¿cuánto favorece detectarla haciendo uso de las habilidades blandas y por qué?

E8: En el caso de existir situaciones conflictivas nosotros nos damos cuenta que esa escucha activa esa habilidad de la cual se hace mención esa escucha sin juzgar sin poner de repente etiquetas nos lleva a darnos cuenta de que cada persona tiene una posición marcada y nos lleva también a darnos cuenta de que es posible que lo hayan interpretado de una manera errónea o lo hayan percibido también de esa manera que de repente la otra persona no lo haya querido transmitir entonces la escucha nos lleva finalmente a entender número uno el sentir de esta persona porque no sabemos cuál sea la situación por lo que afronta esta persona sea algo inesperado o algo que dejó impactado a muchas a veces es un poco como el detonante de los conflictos. Entonces el poner en práctica esta habilidad blanda del escucha activa de ese autocontrol del darme cuenta que en este momento sería

prudente me encuentro muy molesta y no, no de repente en otro momento lo voy a decir, con otras palabras porque de repente estoy muy cargada y voy a decir cosas que de repente van ofender a las otras personas no, y a su vez genera un impacto negativo el que yo pueda decir y a la vez me genera malestar a mí que por más que yo lo haya dicho también me genera un malestar en mí. Entonces eso me va a impedir seguir teniendo una adecuada unas buenas relaciones interpersonales con mis compañeros o los estudiantes entonces estoy poniendo en práctica y estoy reconociendo que no es un momento propicio quizás no es la forma como yo puedo manifestarme y de repente estoy buscando otras opciones de cómo puedo manifestar esa incomodidad y sobre todo considerando que hay otras formas en cómo puedo ir yo resolviendo este problema. No solo yo si no también buscando a personas que también me ayuden o sean de soporte porque a veces contarle o compartirlo también permite que esa carga que pueda ir experimentando disminuya y en consecuencia voy regulando también esas emociones que experimento.

M.17: ¿Cómo concibe usted una adecuada regulación de las actitudes ante situaciones difíciles e inesperadas?

E8: En relación a esa regulación de actitudes de esa regulación de emociones también no, implica el hecho que la persona se conozca si la persona no se conoce no identifica lo que siente no va a poder controlarlo porque de alguna manera si no conoce esa emoción va actuar y va a decir pues lo primero que se le venga no piensa simplemente reacciona y no se da cuenta de cuál es ese impacto que tiene de las personas ahora si una persona conoce en qué momento está bien que momento es propicio para hablar ya está regulando esas emociones porque se está dando cuenta de lo que está experimentando se está dando cuenta que en esta situación pues tiene una actitud un poco reacia, un poco hostil que no va a favorecer el de repente el lograr esos objetivos que se tienen en este caso si es docente enfocarse el aprendizaje o de repente establecer un buen contacto vínculo con el estudiante o comunicar al directivo de lo que ha ocurrido entonces esa regulación justamente está en función a ello al como identifica a cuanto se conoce también porque cada persona también va identificando que quizá para una persona el tomar un vaso con agua en algunos momentos baja sus tensiones o de repente para otros es respirar la ayuda, para otras personas de repente el salir, el caminar

un poquito ya disminuye esa tensión, para otras de repente el estar en contacto con los animales las plantas en tomar un baño, entonces a ello lleva justamente que las personas los docentes puedan ir identificando si es que de repente están muy cargados con todo el trabajo que tienen de manera se están autorregulando, y sin darse cuenta también se están dando una mala regulación que su productividad baje a veces algunas sesiones que puedan salir muy rápido debido a estos niveles altos de estrés se prolonga en el tiempo y si se prolonga en el tiempo hace que sea más pesado, muy por el contrario si se da también un buen descanso con algunos tiempos permite que seas muy productivos y en menor tiempo puedan desarrollar muchas actividades y en consecuencia le genera también satisfacción sobre todo porque se encuentran en un estado donde de alguna manera se están controlando sus emociones porque de alguna manera se sienten cómodos con lo que ellos también están haciendo.

M.18: Ser parte de aquellas personas que presentan alternativas de solución al gestionar adecuadamente los conflictos, ¿de qué manera considera usted que fortalece sus habilidades blandas a nivel profesional?

E8: Si, en realidad ya esta experiencia me ha llevado un poco a observar más a identificar esas tonalidades de voz a veces hay algunas palabras precisas que de repente ya me lleva ya a esta persona le está pasando esto, entonces la voy a abordar porque es como que llaman o de repente escriben algo y se detienen entonces algo está pasando ya de repente puedo un poco como que puedo disfrazar entre comillas no, de repente puedo mencionarle otras cosas para que se sienta en confianza no, y el hecho de generar esa confianza ese clima cálido permite también que la otra persona pueda sentirse en tranquilidad y manifestar aquello que siente, creo que eso me ayuda abriendo muchas puertas en relación al contacto con los docentes al escuchar sobre todo esas dificultades que tienen esas problemáticas y a su vez también darme cuenta que a veces necesitan espacios solo de escucha porque ya saben lo que les está pasando y solo necesitan exteriorizarlo o porque hay algunas otras personas que necesitan que de repente como que les puedas dar que esos tips o afirmar aquello que hacen bien o algo así, entonces considero que también me ha generado por mi parte también darme cuenta de que así como yo ellos también han ido desarrollando muchas habilidades

blandas y estas habilidades pues nunca se van a acabar de desarrollar las vamos a seguir desarrollando e incluso también es muy probable que identifiquemos que otras ya las hemos venido desarrollando y bajo estas condiciones estamos desarrollando otras también, entonces es importante también reconocer eso cuáles son esas habilidades de escucha en este tiempo de control de emociones, de paciencia, de tolerancia de empatía que sobre todo en estos tiempos de acuerdo a todas las crisis por la que hemos pasado también muchos de nosotros hemos seguimos y seguiremos desarrollando estas habilidades blandas.