

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



**Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en
docentes de la Escuela de Educación Superior Pedagógica
Privada Pukllasunchis, Cusco-2021**

**Tesis para obtener el Grado de Maestra en Educación con mención en
Docencia Universitaria y Gestión Educativa**

Autora

De los Rios Carrasco, Julieta Victoria

Asesor

Villanque Alegre, Boris Vladimir

(ORCID:0000-0002-1449-6989)

Chimbote - Perú 2022

INDICE

Palabras claves	iii
Keywords	iii
Línea de investigación	iii
Título	iv
Title	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Introducción	1
Metodología	21
Resultados	25
Análisis y discusión	36
Conclusiones	39
Recomendaciones	41
Agradecimiento	42
Referências bibliográficas	43
Anexos	46

PALABRAS CLAVES

Tema	Habilidades blandas y resolución de conflictos
Especialidad	Educación

KEYWORDS

Theme	Soft skills and conflict resolution
Specialty	Education

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Línea de Investigación:	Organización y dirección de las instituciones educativas.
Área	Ciencias Sociales
Subárea	Ciencias de la Educación
Disciplina	Educación General (incluye capacitación, pedagogía).

TÍTULO

Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los
docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco-2021

TITLE

Soft skills and conflict resolution in teachers of EESP
Pukllasunchis, Cusco-2021

RESUMEN

La presente investigación está ubicada en la línea de investigación designada Gestión y Administración Educativa y ha tenido como objetivo general establecer la relación existente entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco cuyo método fue el científico, de enfoque cuantitativo, siendo el nivel de investigación básico de tipo descriptiva-correlacional, diseño no experimental, La muestra estuvo conformada por 43 docentes a través del muestreo no probabilístico. La información obtenida de tablas y figuras fueron procesados mediante de la estadística descriptiva inferencial (r de Pearson). Los resultados permitieron concluir la existencia de relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la de la EESP Pukllasunchis, Cusco. ($p < 0,05$ y r de Pearson = 0.638 correlación positiva promedio).

ABSTRACT

The present research is located in the research line designated Educational Management and Administration and its general objective was to establish the relationship between soft skills and conflict resolution in the teachers of the Pukllasunchis High School, Cusco whose method was scientific, quantitative approach, being the basic research level of descriptive-correlational type, non-experimental design, The sample consisted of 43 teachers through non-probabilistic sampling. The information obtained from tables and figures was processed by means of descriptive inferential statistics (Pearson's r). The results allowed concluding the existence of a relationship between soft skills and conflict resolution in the teachers of the Pukllasunchis, Cusco High School ($p < 0.05$ and Pearson's $r = 0.638$ average positive correlation).

INTRODUCCIÓN

Los Antecedentes para la presente investigación se consideró los siguientes antecedentes:

En el ámbito internacional, Campos, Jurado y Rivera (2017) Presentaron su tesis , "Estrategias para la resolución de conflictos escolares entre los alumnos de cuarto grado del I.E.D Reino de Holanda", que tuvo como objetivo principal el desarrollo de estrategias instruccionales a través del uso de las TIC, con la finalidad de reducir los conflictos escolares entre los alumnos con el fin de lograr la armonía institucional en el futuro. En el caso del enfoque, la metodología utilizada fue de tipo cualitativo. El grupo estuvo conformado por un total de 33 alumnos. La técnica utilizada fue la encuesta, siendo el instrumento principal el cuestionario.

Los resultados revelaron que los alumnos están envueltos con frecuencia en problemas en las instituciones educativas, y que no tienen conocimiento de cómo resolverlos de manera pasiva, lo que les lleva a recurrir a la violencia entre ellos como forma de defenderse. La totalidad de los alumnos de la institución educativa deberían formar parte de un programa de incorporación y compañerismo.

Molinari (2017) Presentó su investigación. El Indagar las habilidades blandas que poseen los profesores que laboran en educación, fue su objetivo.

La metodología tiene un enfoque cualitativo. La población y la muestra fueron 15 profesores. Fue utilizada la técnica de la encuesta, y el principal instrumento de recogida de datos fue el cuestionario. Al final, se descubrió que los profesores tienen una habilidad blanda desarrollada y que son habituales, en el salón al igual que en situaciones sociales.

De igual forma, Pérez (2016), con el objetivo de conocer la aportación que la inteligencia emocional hace a los alumnos, sobre todo en cuanto a habilidades sociales y liderazgo, habilidades las cuales les permitirán participar en la resolución de conflictos. La metodología que se aplicó fue de un enfoque cualitativo. Un total de 40 estudiantes constituyeron la población. Y se utilizó como instrumento el cuestionario. Como conclusión, se observó que había una falta de desarrollo integral, lo cual implica que el

Instituto debería esforzarse por proporcionar ese desarrollo a sus alumnos en lugar de basarse únicamente en el plan de estudios asignado.

En el ámbito nacional, otro estudio importante, es el de Barrón (2018) mediante su estudio: Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa Ricardo Palma de Acopampa, Carhuaz- 2018, se pretendió determinar que influencia tienen las habilidades blandas para mejorar la interacción que se da en el salón de clases cuando los profesores interactúan.

En cuanto al enfoque metodológico, fue utilizado el método hipotético-deductivo, de tipo aplicado, con enfoque cuantitativo. Se utilizó la Escala de estimación de interacción para recoger los datos necesarios para el estudio.

Se concluyó que cuando no se utilizó el experimento para el desarrollo de habilidades blandas, los grupos control y experimental revelaron niveles similares de interacción; sin embargo, después de utilizar el experimento, que fue el programa de habilidades blandas, se observó que si bien ambos grupos (control y experimental) optimizaron sus niveles en la variable interacción, únicamente el grupo experimental pudo lograrlo. Dichos resultados nos permiten concluir que el programa de habilidades básicas tiene un impacto significativo, mejorando la interacción entre docentes y estudiantes en el salón de clases, teniendo en cuenta el valor de $p = 0,000$, que es menor ($<0,05$).

Así mismo Tapia (2016) Realizó una tesis sobre las habilidades blandas y la convivencia escolar de los estudiantes de la institución educativa 2051 El Progreso-Carabayllo en 2018. El estudio se realizó en la Universidad César Vallejo de Lima, Perú, con el objetivo de determinar si las habilidades blandas pronostican una adecuada convivencia escolar a percepción de los alumnos. En la metodología que se utilizó, se identificó un método hipotético deductivo, de tipo básico, así como un nivel correlacional. Se utilizó un enfoque cuantitativo, seguido de un diseño transversal no experimental. Seiscientos veintinueve estudiantes formaron la población participante, con un tamaño de muestra de 120 estudiantes.

Fue utilizada la encuesta como método de recopilación de información y el cuestionario como herramienta. La conclusión fue lo siguiente: las capacidades blandas

tienen una relación con la convivencia escolar de los alumnos, es decir, que si las capacidades blandas mejoran, también lo hará la convivencia escolar de los alumnos.

De igual manera Mena (2017), Identifico el papel que desempeñan los directores de las II.EE., pertenecientes a la UGEL La Unión (Piura), en la gestión de los conflictos, en el enfoque del Marco del Buen Desempeño del Directivo, determinando también los logros de los directores y las necesidades que requieren que cumplan con sus responsabilidades como gestores de conflictos en la EESP Pukllasunchis en Cusco

La metodología del estudio está basada en un enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo-explicativo. Estuvo basado en un diseño no experimental. Participaron 51 directores de la II.EE. UGEL La Unión y se seleccionaron 45 directores para la muestra. Se utilizaron las técnicas de entrevista y encuesta, y como instrumentos de recolección de información fue utilizado el cuestionario y la guía de entrevista. Al final, se determinó que la falta de dominio de los conocimientos de las II.EE. por parte de los directores es insuficiente para el manejo efectivo de los conflictos, encontrándose una relación positiva entre estas dos variables.

Asimismo, Alegría (2015), Presentaron su investigación, titulada Competencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de maestría de la Universidad San Pedro de Chimbote de Arequipa, en 2016. El objetivo metodológico del estudio fue determinar la relación entre la competencia emocional y la resolución de conflictos entre los estudiantes de maestría de la Universidad San Pedro de Chimbote de Arequipa en 2016.

Su hipótesis se apoyó en la alternativa H1: ¿Existe relación entre los niveles de competencia emocional y la resolución de conflictos en los estudiantes de maestría de la Universidad San Pedro de Chimbote de Arequipa en 2016? Las variables fueron la variable independiente competencia emocional y la variable dependiente resolución de conflictos.

Se utilizó el método descriptivo correlacional. Se utilizó como técnica las pruebas de competencia emocional y las pruebas de resolución de conflictos. La muestra estuvo conformada por 96 alumnos de maestría bajo la supervisión de la Universidad San Pedro de Chimbote de Arequipa.

Se llegó a concluir lo siguiente: en primer lugar, según los resultados, existía una relación entre la competencia emocional y la resolución de conflictos entre los estudiantes de maestría de la Universidad San Pedro de Chimbote. Segundo, el nivel de competencia emocional de los estudiantes de maestría fue de 59% en el nivel más alto, lo cual indica que pueden regular rápidamente sus emociones y su forma de reaccionar ante cualquier desacuerdo. En tercer lugar, el grado de resolución de problemas de los estudiantes de máster se situó en un 61 por ciento por encima de la media, lo que muestra que solucionan los conflictos de forma asertiva, es decir, participando en la resolución de conflictos y situándose por encima de los demás. El resultado de la tercera correlación de Pearson fue de 0,79, que está en el rango de 0,07 a 0,89, con una significancia de 0,00, lo que indica que es una correlación positiva fuerte, confirmando nuestra hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula.

A continuación, se analizan los fundamentos científicos de las numerosas habilidades blandas. Salamanca (2017) la definió como la habilidad de un individuo para interactuar con los demás sin ejercer mucho esfuerzo, una cualidad que le permite tener liderazgo en el trabajo. Ortega (2015) coincidió con esta definición, definiéndola como las cualidades que posee una persona para interactuar con los demás y hacerlos sentir incluidos, conductas que se practican en el ámbito laboral y en la vida diaria.

Por decirlo de otro modo, las capacidades blandas son desafíos no cognitivos que deben cumplirse para efectuar una tarea correctamente. De este modo, ayudarán al individuo a formarse y a tomar decisiones con conocimiento de causa. Es importante recordar que la inteligencia no está basada sólo en la inteligencia, sino también en la manera de desarrollarse o desenvolverse en su entorno.

Muñoz (2014) supone que las habilidades blandas son aptitudes orientadas a las relaciones sociales, debido a que son utilizadas repetidamente al establecer nuevas relaciones, como un profesor con nuevos alumnos o un empresario con un demandante de empleo; todo ello con el fin de desarrollar habilidades comunicativas eficaces. Después de tener las definiciones que los autores proponen sobre las habilidades blandas, es fundamental entender que estas definiciones deben ser implementadas en el trabajo para mejorar el entorno.

Características de las habilidades blandas, Salamanca (2017), dio a conocer las siguientes características:

- **Humildad:** Cualidad necesaria para formar y liberar un prototipo que ha penetrado en la mente de una persona.
- **Escucha asertiva:** Tomar interés y entender la información, los pensamientos y las prácticas de las personas que se encuentra a nuestro alrededor.
- **Empatía:** Es importante instruir y estar en el escenario del que se expresa, para tener una comprensión clara y precisa.
- **Facilidad de comunicación:** Ser capaz de notificar la información a través de la comprensión afectiva y, en consecuencia, ser capaz de enviar mensajes de forma clara y eficaz.
- **Retroalimentación:** La forma más eficaz de mantener una conversación exitosa es enseñar a los demás a adaptarse y proporcionarles información.

Por otro lado, la determinación, definida por Cinque (2016) como "la habilidad de tener entusiasmo y constancia por los objetivos a largo plazo", es un componente vital de las habilidades blandas. Significa ser resiliente, trabajar cada día por tu futuro, no solo durante días o meses, sino durante años, y hacer realidad ese futuro" (p. 107).

El mismo autor ha determinado la pasión que tienen las personas al realizar acciones que les permitan desarrollar su vocación, porque es importante inculcar a las personas desde pequeñas que sean persistentes en lo que comienzan, aunque no sepan o reconozcan su inspiración, porque mientras sea decidido, tendrá éxito en lo que se proponga.

Por ello, Duckworth (2007) afirma que "el curso del aprendizaje no constantemente es agradable y que la mejora no se produce sin voluntad. Sin embargo, si alguien tiene la motivación para mejorar en lo que le gusta, el tiempo y el esfuerzo darán sus frutos y el éxito será su propia recompensa" (p. 107).

Para lograr ser alguien con determinación, el autor ha identificado 2 puntos a desarrollar:

- a) Descubrir una pasión (o al menos una actividad que le cause interés)

b) Mostrarse de acuerdo en que la frustración, la ambigüedad y la práctica forman parte del proceso.

El primero será difícil de reconocer, pero si se concentra en una actividad hasta alcanzar su máximo, será fácil identificar que es un individuo determinado. El segundo punto es lo que sucede cuando se está realizando el proceso, porque siempre habrá inconvenientes que dificultarán que se realice la actividad; sin embargo, el individuo debe perseverar hasta lograr su objetivo.

Las habilidades blandas más significativas:

A. Habilidades interpersonales: Esto envuelve la capacidad de dirigir, motivar y delegar. Las cuales son vitales en la totalidad de grados de responsabilidad de la organización y constantemente serán visibles. Ser el más competente técnicamente en su ámbito no siempre es suficiente para alcanzar el éxito, a menos que pueda persuadir a los demás de que lo que está haciendo es vital.

B. Trabajo en equipo: El mundo actual se rige por la innovación, que impulsa el cambio continuo, y el éxito de una organización está mediado por su gente. Por ello, se ha convertido en un mandato para formar a los empleados en todos los aspectos de la administración. Una de las áreas más importantes en las que los empleados deben ser admitidos es el edificio de oficinas.

C. Habilidades de negociación: Las habilidades de negociación implican que usted es capaz de lograr los resultados deseados sin dejar de tener éxito en sus relaciones con los demás. La influencia positiva le servirá de ayuda para guardar más de lo que quiere y a formar relaciones basadas en la sinceridad, la confianza, la comprensión y el respeto mutuo.

D. Habilidades de comunicación: La capacidad de informar eficazmente las opiniones a los demás es una necesidad absoluta para los profesionales técnicos, de ingeniería y de IT. Las habilidades comunicativas pueden ser el elemento definitivo a la hora de ser elegido o ascendido. Por lo tanto, si careces de habilidades comunicativas, tu profesión puede verse delicadamente perjudicada.

E. Gestión del tiempo: Una persona ocupada tan solo puede gestionar un determinado número de tareas. Lo que parece estar fuera del alcance de la gente corriente. La vida de los grandes líderes nos enseña algo. A pesar de sus apretadas agendas, tienen muchas cosas que realizar. Por ello, guardan el secreto en un sistema de gestión del tiempo.

F. Gestión del estrés: El estrés es un término que un gran número de individuos utilizan para describir cómo las exigencias de sus vidas parecen ser demasiado para ellas. Tu capacidad para gestionar la presión laboral determina tu éxito en el trabajo.

Diferencias entre habilidades blandas y duras, siendo las blandas aquellas que rompen el equilibrio en la generalidad de los casos: en términos de habilidades duras. Definitivamente, una compañía está en búsqueda de aquellos expertos que posean los conocimientos fundamentales obligatorios para realizar una determinada tarea.

Cuando se trata de habilidades interpersonales, las habilidades duras son las que surgen de forma natural. La máquina, la operación, la programación informática, las normas de seguridad, los procedimientos administrativos y financieros (por ejemplo, las ventas, etc.) son ejemplos de habilidades a largo plazo. Si prestas atención a estas habilidades, verás que son manuales en la naturaleza, cuantificables y medibles.

Las aptitudes para la vida son habilidades sociales. Habilidades interpersonales e intrapersonales son también términos utilizados para describir estas habilidades. Las habilidades sociales se moldean y diseñan para "encajar" en la cultura y las situaciones de los individuos y la empresa en la que trabajan.

Las habilidades sociales deben modificarse en función de la "otra" persona con la que nos comunicamos o interactuamos. Por eso son tan importantes las habilidades blandas, a veces conocidas como "capacidades comunitarias o habilidades vitales".

Las habilidades duraderas se enseñan en un entorno de clase. Son medibles y cuantificables. Las habilidades duraderas son exclusivas del mundo natural y pueden enseñarse fácilmente con cierto tiempo. En ellas se describen las habilidades mínimas necesarias para realizar una tarea concreta. El resultado de las destrezas duraderas es palpable y evidente para cualquiera que las mire. Las habilidades duraderas son

necesarias para encontrar trabajo, pero son insuficientes para mantenerse en el empleo o prosperar en la profesión.

Las competencias duraderas se pueden definir como "los conocimientos necesarios para realizar una determinada tarea", y son necesarias para elegir un trabajo.

Las habilidades sociales tienen más dificultad para adquirirse, intangibles y difíciles de cuantificar. Son las habilidades que un empresario progresista indaga en una contratación definitiva. Las habilidades sociales son necesarias e indispensables en la vida diaria, así como en el lugar de trabajo. El término "habilidades sociales" se refiere a la manera en que los individuos interactúan con otros, tanto en casa como en el trabajo.

No se enseñan en un aula de la misma manera que se enseñan las habilidades a largo plazo, sino que se aprenden como parte del desarrollo de las capacidades. Es irrefutable que haberse profesionalizado en las habilidades / competencias técnicas, ayuda a encontrar un trabajo a elección, pero si no poseen habilidades blandas, lo más probable es que se queden sin trabajo.

Dimensiones de las habilidades blandas:

- Comienzo a nuevas experiencias

Ortega (2016) Tenían en cuenta la disposición de los individuos a probar cosas nuevas, sabiendo que puede ser cultural, estética o intelectual. Por decirlo de otro modo, todo esto implica que cada individuo puede ser astuto y tener éxito en lo propuesto por uno mismo. La persona con habilidades blandas constantemente se encuentra preparado a probar nuevas experiencias ya que podrá ver cómo se desarrolla un proceso de aprendizaje y crear una parte de su conocimiento, lo cual utilizará como experiencias previas y construir nuevos conocimientos en base a ellas a medida que pase el tiempo.

Dimensión

- Responsabilidad

Ortega (2016) La identifican como un individuo bien organizado que cumple con lo que se ha propuesto o con el camino que ha elegido. Las personas que tienen una

personalidad orientada al compromiso y mantienen la compostura frente a las adversidades de su vida podrían aplazar la remuneración futura en forma de crecimiento a largo plazo, o pueden decir que no se ponen nerviosas al realizar una tarea.

Por ello, podemos indicar que esta peculiaridad es una de las más exitosas en el trabajo y en la vida diaria de una persona. Tener las características de las habilidades blandas incluye ser responsable y rendir cuentas de los objetivos fijados, o lograr la meta para la que se trabaja, además de mantener siempre todos los compromisos y ser puntual en su cumplimiento.

- Extroversión

Según Ortega (2016), Es una característica de los individuos de mente abierta a las que les gusta interactuar con los demás y con el mundo natural. Los extrovertidos son habladores, los que se centran en un objetivo, así como las personas que se desviven por sí mismas y no tienen miedo a nada.

Otro aspecto importante de las habilidades blandas es el extrovertismo, que muchas personas no logran desarrollar porque requiere buenas relaciones interpersonales, así como la capacidad de interactuar con la gente sólo por el hecho de ser sociable; sin embargo, no requieren la aprobación de los demás para lograr sus objetivos.

- Afabilidad

Para Ortega (2016) La afabilidad es el deseo de colaborar con los demás sin esperar beneficiarse de las acciones realizadas. Son personas capaces de tolerar cualquier situación, de ser amables y razonables y de perdonar fácilmente.

Las personas que son afables lo son debido a que una de sus mayores cualidades es la amabilidad hacia los demás, que es una característica crucial a la hora de resolver conflictos, porque ser amable transmite paz a los demás cuando se enfrentan a circunstancias tensas, y esta capacidad ayuda a evitarlo.

- Estabilidad emocional

Para Ortega (2016) El término "estabilidad emocional" hace referencia a la capacidad de mantener las emociones bajo control. Es posible tener cambios de humor, pero es necesario mantenerlos bajo control para evitar la inestabilidad emocional. Cuando nos enfrentamos a una difícil situación, ser estable emocionalmente es esencial, porque ser frío, agradable y conversar sobre lo sucedido ayuda a una rápida resolución, sin embargo, si la situación está desequilibrada, el problema se agravará.

Resolución de conflictos, Santor (2016), opina que es la circunstancia en la cual dos o más partes de una organización están en desacuerdo entre sí, impidiendo la obtención de sus objetivos simultáneamente. Algunos individuos manejan los problemas en las compañías cuando se acusa, se ordena, se exige, se dirige, se obliga, se proclama, se gobierna, se gestiona, se administra y hacen cumplir la ley, porque manejan los problemas a su forma y no ceden a las dicen las demás personas. Aquel que utiliza este método de tratar a la gente de forma habitual no le afecta las opiniones de los demás porque mantener una relación con ellos no es una prioridad para ellos.

Aunque un líder sabio desee que las cosas se hagan a su manera, reconoce que existe diferentes maneras de lograr el mismo objetivo. La capacidad de adaptación es una característica que puede contribuir importantes beneficios. Un individuo conflictivo hace uso de su poder para ganar o superar al otro. En varias circunstancias, este estilo muestra la indignación emocional y profesional.

Cuando un individuo se limita a causar problemas en el trabajo, este tipo de comportamiento no suscita ningún respeto ni lealtad por parte de sus subordinados. Cuando infravaloran e intimidan a sus empleados, no obtienen nada de ellos en términos de productividad y rendimiento laboral.

Hay muchas formas de gestionar y resolver un conflicto, y no hay que ser agresivo o compulsivo para hacerlo; lo único que hay que hacer es aprender a dirigir a tu equipo para que pueda afrontar cualquier problema o situación empresarial.

Sin la presencia de terceros, la negociación es un medio alternativo de solución de problemas entre individuos, organizaciones o sistemas sociales, comunidades locales, regionales e internacionales, en el que las partes en litigio expresan y protegen su manera de ver las cosas.

Al respecto Robbins (2014), sugiere que: La negociación es un procedimiento en el que dos o más participantes interdependientes llegan a acuerdos con el fin de conciliar sus discrepancias o forma de abordar el problema traducido en desacuerdo, elección o lucha entre dos o más individuos o grupos de la organización, para resolver el desacuerdo y optimizar las estrategias que permitan una gestión de alta calidad y productividad. (p.74)

Fischer (2011) señalan que "Es una discusión entre dos o más personas para llegar a un acuerdo". Cuando entiendas cómo funciona, verás que es un intercambio de ideas entre un grupo de individuos que no usan o quieren usar el poder en su propio beneficio.; En concreto, cada negociación en un "ciclo de procesos" abre la puerta a la siguiente, permitiendo que la "negociación sea un procedimiento conjunto en el que cada participante intenta conseguir más de lo que podría por su cuenta, sin poner en peligro los intereses de la otra".

Viéndolo desde un punto de vista comunicativo, constituye, por ende, un proceso de comunicación entre las partes a través del cual ellas mismas aportan una solución al problema, lo que conduce a un acuerdo mutuo que prioriza sus intereses; así Fischer (2011) señala que "La negociación es un procedimiento que tiene lugar cuando dos o más partes, cada una de las cuales posee un recurso que la otra anhela, intentan juntos acordar el intercambio mutuo de los recursos en juego" (p.89).

Coincidiendo con Gulliver, (2017), Opina que la negociación es un procedimiento de intercambio de información el cual favorece el mutuo aprendizaje y el continuo acuerdo de expectativas y preferencias entre ambos puntos. Empero se asocia a la negociación creativa, que Shea definió en 1983 como el proceso en el que se reúnen uno o más individuos y, a través de discusiones en las que intervienen la imaginación y la creatividad, afrontan un conflicto y obtienen un arreglo innovador que satisface mejor las necesidades y los intereses de todas las partes, y logra el compromiso de todos.

En la perspectiva de Flint, (2013) Es posible relacionarlo con la negociación integradora, que se caracteriza por el trabajo conjunto de las partes para encontrar una solución a un problema que les motive a comportarse de manera resolutiva.

En consecuencia, sea cual sea el tema de una negociación, siempre se trata de un proceso en el que interactúan y se comunican individuos que representan intereses determinados los cuales son percibidos como contradictorios, con la esperanza de alinear criterios y neutralizar la sensación de pérdida.

La visión tradicional de las negociaciones es que se trata de una circunstancia en la que una parte sale vencedora y la otra perdedora.

Gonzales (2017), señala que:

Debido a la naturaleza de este tipo de negociación, presenta o demuestra la tensión básica que existe entre reclamar y crear un valor. Los que buscan una cantidad monetaria creen que las negociaciones no son más que una batalla de voluntades. Ambas partes utilizan tácticas manipuladoras, como el debate sobre el peso, las pocas concesiones y los tratos difíciles. (p.99)

En cambio, en la perspectiva actual, son los que buscan o crean valor, los que buscan un proceso que genere beneficios para ambas partes. Intentan generar beneficios adicionales para ambas partes de la transacción, es decir, un beneficio mutuo. Representan intereses compartidos desarrollando una relación de colaboración y negociación agradable y cooperativa.

Negociación: un proceso de desescalamiento, en la negociación, los procesos de desescalamiento pueden manifestarse a través de la gestión o la intervención, así como cuando surgen de forma natural en el comportamiento conflictivo, con la posibilidad de que no aumente su magnitud de forma indefinida. De ahí se requiere un desescalamiento, una suspensión o una detención.

Incluso cuando se dan contextos, el comportamiento conflictivo activa mecanismos que pueden restringir o producir su escalada o desescalada, así como conducir a aumentos de magnitud. Ante esta situación, una forma de gestionar las diferencias que conducen al comportamiento conflictivo es definir el propio objetivo, lo que constituye una buena alternativa en el proceso de preparación de la negociación.

En una situación de conflicto, es igualmente importante separar a las personas involucradas en el problema; es por esta razón que el enfoque se centra en el éxito de no

confundir el problema con los intereses del negociador: tanto el fundamento, la forma y el contexto de la disputa. En consecuencia, en una negociación cooperativa hay siete elementos básicos que deben ser considerados y tenidos en cuenta en todo momento: los intereses, las opciones; las alternativas, la legitimidad; las comunicaciones; las relaciones; los compromisos; así como tener presente la reflexión:

Cuando más poder tiene una parte y tiene mejores armas que tú, no quieres que la negociación llegue a hacer una balacera... en consecuencia, cuanto más poderosa parezca la otra parte en términos de poder físico o económico, más sentido tiene que negocies en base a los méritos.

Dimensiones de la variable habilidad para la conducción de la negociación de problemas

Dimensión 1: Negociación, Girard y Koch (2011) Afirman que la única manera de controlar un desacuerdo es mediante la negociación. Ésta sólo producirá un resultado si todas las partes implicadas están dispuestas a participar. En consecuencia, durante el proceso de negociación se alcanzarán acuerdos que beneficien a ambas partes y las dejen en igualdad de condiciones.

Se puede entender lo que los autores quieren decir cuando afirman que el diálogo es un proceso de comunicación individuos, y que a través del diálogo podrán llegar a un convenio en el que no peligran los intereses de ninguna de las partes, porque sus condiciones se centrarán en el mismo debate.

Dimensión 2: Mediación, Girard y Koch (2011) Explican que la mediación se utiliza cuando las partes implicadas en un conflicto no son capaces de llegar a un convenio por sí mismas y requieren la asistencia de un tercero que les ayude a identificar los intereses comunes y a alcanzar una solución. Según el autor, la mediación requiere la presencia de un tercero que no esté implicado en los problemas individuales de las partes y que pueda ayudar a solucionar el asunto en cuestión.

Esta persona empleará estrategias para ayudar a cada parte a comprender el pensamiento del otro, y la tercera persona logrará estudiar el desacuerdo entre ambos para dar tener una opinión racional. Para ampliar este punto, la mediación es una oportunidad que los directores pueden aprovechar como parte de sus conocimientos y

para mejorar la gestión, ya que emplearán tácticas para contribuir a que las personas en desacuerdo solucionen sus problemas entre si, y el problema se resolverá como resultado de la participación de los directores.

Dimensión 3: Conciliación, Girard y Koch (2011) Indican que la conciliación la utilizan individuos que están en desacuerdo y necesitan que un tercero les proporcione y entregue información y, como resultado, ponga fin al asunto. En general, la conciliación se realiza de manera informal. Gómez (2015) concluyo que la conciliación se emplea como forma alterna cuando pos partes en involucradas en un desacuerdo y no han podido llegar a un acuerdo por sus propios medios. La tercera persona tiene un papel más importante en la conciliación porque será la mente racional para acabar con el problema; será la que proponga una solución final después de escuchar a ambas partes y decidir el método a utilizar.

Dimensión 4: Arbitraje, Girard y Koch (2011) Describen el arbitraje como la colaboración voluntaria de un tercero que interviene en nombre de las necesidades de las partes sin dar preferencia por ninguna de ellas. Cuando un conflicto alcanza tal punto en el que se requiere un árbitro para resolverlo, la decisión final se entrega a este tercero, que no sólo no sugerirá salidas, sino que dictará qué salidas se tomarán, ya que la mente más racista de las partes podrá ver los puntos de inflexibilidad más claramente definidos. Cuando se producen conflictos entre docentes y directores en los centros educativos, el árbitro es un supervisor, y será él quien imponga una solución definitiva para poner fin a la cuestión.

Justificación

Justificación teórica, esta investigación tiene una contribución teórica, ya que permitirá aumentar el conocimiento del grado de relación que existe entre las habilidades blandas y la solución de conflictos en un determinado escenario. Además, refuerza el deseo de dar validez científica a las teorías propuestas, ya que su uso regular y la validación de su utilización en una variedad de contextos con contextos variados, así como sus reiteraciones en estudios posteriores, pueden proporcionar la validez científica la cual necesita una teoría para considerarse un soporte científico en investigaciones siguientes.

Justificación práctica, Esta investigación encuentra su justificación práctica en la utilización de los resultados evidenciados consecuencia de la investigación, para definir el contexto en el que realmente se encuentran los profesores de la EESP Pukllasunchis, Cusco. Datos que, si bien sólo logran un objetivo teórico, sirven como punto de inicio para hacer un proceso que reduzca las dificultades y limitaciones que enfrenta la población de estudio y otras en la práctica.

Beneficio social, la importancia social del estudio se sustentará en su utilidad, relevancia y capacidad de mejorar el ámbito laboral de los profesores que participan en él; debido a que tendrá efectos sociales directos los cuales beneficiaran su futuro y el de sus familiares.

Aporte científico, Para abordar esta problemática identificada, es necesario implementar una intervención psicopedagógica orientada al desarrollo de la capacidad emprendedora en los estudiantes, para lo cual es necesario implementar un programa denominado "identificando oportunidades", que es un conjunto de talleres basados en técnicas cognitivo-conductuales.

Finalmente, mencionamos la justificación metodológica, La investigación será guiada por métodos científicos que conducen a utilizar técnicas para ayudar a la recogida de información necesaria por lo que se utilizarán cuestionarios para medir las variables sometidas al estudio, antes de la aplicación del instrumento. A continuación, se validarán estas variables y se utilizarán los datos.

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco-2021?

Problema

La actual situación de las instituciones educativas da la impresión de que siempre existirán problemas, debido a que forman parte de un conjunto social debido al gran número de personas que allí trabajan. Para poder abordar los conflictos que surgen, es necesario identificar primero cuáles son y dónde se originan, con el objetivo de resolverlos o establecer un ambiente escolar conveniente para todos los alumnos. Esto

no quiere decir que los desacuerdos y la violencia estén completamente desvinculados; más bien, cuando surge una disputa, las personas implicadas pueden recurrir a un comportamiento violento; sin embargo, la tolerancia debe reinar en la educación. Hay que enseñar a los docentes, a los alumnos y a los padres a manejar los conflictos sin enfurecerse. Es posible que cada individuo haya participado en alguna forma de violencia en su vida cotidiana como resultado de un desacuerdo. Gómez, M. (2015). Dado que hay un gran número de personas en su interior, sus personalidades, intereses y opiniones difieren, y gran número de ellas están enfrentadas entre sí, las instituciones educativas no son inmunes a la realidad conflictiva. Ante esta situación, las instituciones deben disponer de métodos adecuados para gestionar estos conflictos.

Por lo tanto, todos los E.I. deben estar presentes en la gestión de conflictos. según Manzanero (2012):

Da respuesta a la necesidad de estudiar los problemas educativos de forma sistemática, empezando por entender, comprender y analizar los orígenes y el avance de los problemas en los sistemas escolares. También conocernos uno mismo, nuestros valores, principios y formas de comportamiento para evaluarlos individualmente. La resolución de problemas en los colegios es una habilidad de gestión con alto valor para los encargados de manejar una institución educativa. (p.61).

Desde esta perspectiva, la EESP Pukllasunchis, Cusco no es ajena a esta problemática. Existen algunas limitaciones en las relaciones profesor-alumno que no son fácilmente evidentes; por ejemplo, aunque el ambiente institucional no es malo, algunos profesores expresan su descontento trabajando solos, negándose a colaborar en las actividades institucionales, careciendo de sentido de identidad, negándose al trabajo en equipo y siendo evasivos.

Como resultado, la convivencia parece ser una realidad de problemas ocultos sin solución, no sólo entre los profesores de igual forma entre los administrativos, lo que pone en peligro las buenas relaciones de la institución. Es necesario garantizar que los profesores posean los conocimientos necesarios para ayudar a los alumnos a ser más competitivos, ya que esta cuestión no sólo afecta al país, sino a todo el mundo.

El manejo efectivo de las habilidades blandas en toda institución educativa promueve adecuado rendimiento de los actores educativos y, lo más importante, mejora la habilidad de solución de problemas, permitiendo el logro de mayores niveles educativos. En consecuencia, el desarrollo de las competencias básicas es necesario para lograr un buen desarrollo personal y social; los educadores deben esforzarse por crear y vivir en un entorno de relaciones positivas, tolerancia, participación y mente abierta a nuevas ideas.

A continuación, detallaremos la conceptualización y operacionalización de variables:

Definición conceptual

Habilidades blandas, Salamanca (2017) La definieron como la capacidad de un individuo para conectar con los demás sin realizar esfuerzo, una cualidad la cual le permite tener liderazgo en el trabajo.

Resolución de conflictos, Robbins (2016), Según esta definición, el conflicto surge "de la percepción de diferencias irreconciliables en primera instancia, que dan lugar a interferencias u oposiciones". Los conflictos entre personas en las organizaciones son acontecimientos normales que no pueden o no deben eliminarse" (p.87)

Definición operacional

Habilidades blandas. - Se evaluó a través de un cuestionario conformado por 20 preguntas distribuidas en sus 4 dimensiones: Apertura a nuevas experiencias, responsabilidad, extroversión, afabilidad, estabilidad emocional. Mediante la escala tipo Likert: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Resolución de conflictos. - Se evaluó a través de un cuestionario conformado por 24 preguntas distribuidas en sus 4 dimensiones: negociación, mediación, conciliación y arbitraje. Mediante la escala tipo Likert: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Operacionalización de las variables

Variable 1: Habilidades blandas.

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y rangos
<ul style="list-style-type: none"> • Apertura a nuevas experiencias • Responsabilidad • Extroversión 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencias en diversas áreas. • Capacidades e intereses. • Perseverancia ante obstáculos. • Ética en el trabajo. 	1-4 5-8 9-12 13-16 17-20	Ordinal (1) Nunca (2)	Mala (20-47) Regular (48-73) Buena (74-100)
<ul style="list-style-type: none"> • Afabilidad • Estabilidad emocional 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación por intereses ajenos. • Capacidades de extroversión. • Capacidad de cooperación. • Tolerancia. • Consistencia de sus reacciones • Ausencia de cambios de humor. 		Casi nunca (3) A veces (4) Casi (5) Siempre	

Fuente: Elaboración propia

Variable 2: Resolución de conflictos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Negociación	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición comunicativa. • Capacidad comunicativa. • Eficiencia en el logro del acuerdo. • Técnicas y estrategias mediadoras. • Capacidad orientadora de soluciones. 	1-6	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi (5) Siempre	Mala (24-56) Regular (57-88) Buena (89-120)
Mediación		7-12		
Conciliación		13-18		
Arbitraje	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de las partes en conflicto. • Predisposición para conciliar. • Técnicas y estrategias conciliadoras. • Eficaz en el logro del acuerdo. • Voluntad para intervenir. 	19-24		
	<ul style="list-style-type: none"> • Firmeza en la implantación de una sentencia. • Agente externo. 			

Fuente: Elaboración propia

Como hipótesis alterna tenemos lo siguiente:

Existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco-2021. Se planteó como hipótesis nula, no existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco.

El objetivo general planteado por la tesis es:

Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco. Asimismo, los objetivos específicos fueron: Conocer la relación existente entre las habilidades blandas y la negociación en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco; establecer la relación existente entre las habilidades blandas y la mediación en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco; determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la conciliación en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco y finalmente determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el arbitraje en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco

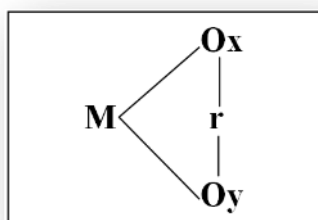
METODOLOGÍA

La investigación fue de enfoque cuantitativo mediante la recopilación y el análisis de datos y confía en la medición numérica, el conteo y continuamente en el uso de la estadística para determinar con precisión los patrones de comportamiento de una población. (Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. 2016).

Tipo de investigación: Fue de tipo básica, porque tuvo el propósito de generar o aumentar los conocimientos teóricos existentes a la luz de las teorías existentes (Hernández, Fernández y Baptista, 2016)

El diseño fue no experimental, ya que las variables no están sujetas a ninguna manipulación o intervención por parte del investigador para obtener una opinión distinta a la que proporciona el instrumento empleado. (Hernández et al., 2016).

El esquema:



Donde:

M: Muestra

Ox: Verificación de la variable 1: Habilidades blandas

r : Relación entre variables.

Oy: Verificación de la variable 2: Resolución de conflictos

La población tomada en cuenta para esta investigación está constituida por los 43 docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco.

Para la muestra se utilizará una muestra no probabilística por conveniencia, equivalente a toda la población, tomando grupos intactos y no aleatorizados que comprendido por los 43 docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco.

Muestreo: Fue no probabilístico por conveniencia, porque admite un medio de elección orientado por las particularidades de la investigación, más que por un criterio

estadístico de generalidad; y está formada por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso (Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. 2016).

Técnicas e instrumentos

Se utilizó la técnica de la encuesta para las 2 variables de estudio en donde se recopiló y registró datos con la finalidad de procesarlos y transformarlos en información.

Instrumento

Variable 1: Habilidades blandas

Ficha técnica: Datos generales

Nombre original:	Cuestionario sobre las habilidades blandas
Autora:	De los Rios Carrasco, Julieta Victoria
Administración:	Individual/colectiva
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos.

Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de habilidades blandas

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

Fuente: Elaborado para el estudio.

Variable 2: Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Ficha técnica Datos generales:

Nombre original: Cuestionario de percepción sobre la resolución de conflictos

Autora:	De los Rios Carrasco, Julieta Victoria
Administración:	Individual/colectiva
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre habilidades blandas y resolución de conflictos.

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

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

Fuente: Elaborado para el estudio.

Validez:

Para la definición del término validez, Hernández et al. (2016) concuerdan que es el margen que tiene un instrumento para medir una variable y sus dimensiones. La validez de los cuestionarios de habilidades blandas y de resolución de conflictos se determinó mediante la validez por juicio de expertos, y los resultados se presentan en la tabla siguiente:

Confiabilidad:

Según Hernández et al. (2016), La confiabilidad mide el estado en que el cuestionario produce resultados sólidos y lógicos. Para conocer la confiabilidad de los cuestionarios, se tuvo en cuenta el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. Según Hernández et al. (2014), este trabaja con respuestas múltiples o intervalos, como la escala de Likert.

Para conocer la confiabilidad en este estudio, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos mediante una muestra de 10 miembros de la población y el uso del software estadístico SSPS V 22.

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

Cuestionario	N ^a de ítems	N ^a de casos	Alfa de cronbach
Habilidades blandas	20	10	0,893
Resolución de conflictos	24	10	0,970

Fuente: Resultado SSPS 24

Análisis y procesamiento de información

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el análisis, la estadística descriptiva; utilizando tablas y figuras para la representación de los resultados. De igual manera, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, así como el coeficiente Alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad. El análisis de los datos se efectuó con las herramientas de software Microsoft Excel 2016 y SPSS versión 24.

RESULTADOS

Resultados descriptivos de la variable habilidades blandas

Tabla 1

Niveles de la variable habilidades blandas

Niveles	f	%
Mala	3	10%
Regular	10	34%
Buena	16	55%
Total	29	100%

Fuente: Base de datos

Análisis

De la tabla y figura 1, se observa que el 55% de docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco, presentan un nivel bueno, seguido del 34% de docentes con un nivel regular y el 10% restante con un nivel malo de habilidades blandas.

Tabla 2

Niveles de las dimensiones de la variable habilidades blandas

Niveles	Apertura de nuevas experiencias		Responsabilidad		Extroversión		Afabilidad		Estabilidad emocional	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Mala	4	14%	5	17%	6	21%	7	24%	5
Regular	9	31%	6	21%	10	34%	4	14%	10	34%
Buena	16	55%	18	62%	13	45%	18	62%	14	48%

Fuente: Base de datos

Análisis

De la tabla, se tienen los niveles de las dimensiones de habilidades blandas de los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco. Se observa lo siguiente para cada dimensión:

- En la dimensión aperturas de nuevas experiencias, se observa que el 55% de docentes manifiesta un nivel bueno, el 31% de docentes un nivel regular y el 4% restante un nivel malo.
- En la dimensión responsabilidad, se observa que el 62% de docentes presenta un nivel alto, el 21% de docentes un nivel regular y el 17% restante un nivel malo.
- En la dimensión extroversión, se observa que el 45% de docentes presenta un nivel alto, el 34% de docentes un nivel regular y el 14% restante un nivel malo.
- En la dimensión afabilidad, se observa que el 62% de docentes presenta un nivel alto, el 24% de docentes un nivel malo y el 21% restante un nivel regular.
- En la dimensión estabilidad emocional, se observa que el 48% de docentes presenta un nivel alto, el 34% de docentes un nivel regular y el 17% restante un nivel malo.

Resultados descriptivos de la variable resolución de conflictos

Tabla 3

Niveles de la variable resolución de conflictos

Niveles	f	%
Mala	4	14%
Regular	14	48%
Buena	11	38%
Total	29	100%

Fuente: Base de datos

Análisis

De la tabla y figura 3, se observa que el 48% de docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco, presentan un nivel regular, seguido del 38% de docentes con un nivel bueno y el 14% restante con un nivel malo de resolución de conflictos.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de la variable resolución de conflictos

Niveles	Negociación		Mediación		Conciliación		Arbitraje	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	3	10%	3	10%	4	14%	6	21%
Regular	12	41%	14	48%	11	38%	8	28%
Buena	14	48%	12	41%	14	48%	15	52%

*Fuente: Base de datos***Análisis**

De la tabla, se tienen los niveles de las dimensiones de resolución de conflictos de los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco. Se observa lo siguiente para cada dimensión:

- En la dimensión negociación, se observa que el 48% de docentes manifiesta un nivel bueno, el 41% de docentes un nivel regular y el 10% restante un nivel malo.
- En la dimensión mediación, se observa que el 48% de docentes presenta un nivel regular, el 41% de docentes un nivel bueno y el 10% restante un nivel malo.
- En la dimensión conciliación, se observa que el 48% de docentes presenta un nivel alto, el 38% de docentes un nivel regular y el 14% restante un nivel malo.
- En la dimensión arbitraje, se observa que el 52% de docentes presenta un nivel alto, el 28% de docentes un nivel regular y el 21% restante un nivel malo.

Tabla 5

Pruebas de normalidad de habilidades blandas y resolución de conflictos

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades blandas	,174	29	,024	,887	29	,005
Resolución de conflictos	,131	29	,200	,922	29	,034
Negociación	,220	29	,001	,884	29	,004
Mediación	,168	29	,035	,909	29	,016
Conciliación	,190	29	,009	,951	29	,191
Arbitraje	,220	29	,001	,900	29	,010

Fuente: SPSS versión 26

Análisis

De las pruebas de normalidad se puede concluir lo siguiente:

- La variable habilidades blandas no sigue una distribución normal, ya que la significancia es menor al p valor establecido por la tesis (sig. \leq 0.05).
- La variable resolución de conflictos no sigue una distribución normal, ya que la significancia es menor al p valor establecido por la tesis (sig. \leq 0.05).
- La dimensión negociación no sigue una distribución normal, ya que la significancia es menor al p valor establecido por la tesis (sig. \leq 0.05).
- La dimensión mediación no sigue una distribución normal, ya que la significancia es menor al p valor establecido por la tesis (sig. \leq 0.05).
- La dimensión conciliación sigue una distribución normal, ya que la significancia es mayor al p valor establecido por la tesis (sig. $>$ 0.05).
- La dimensión arbitraje no sigue una distribución normal, ya que la significancia es menor al p valor establecido por la tesis (sig. \leq 0.05).

Entonces, para los datos que no siguen una distribución normal se utilizará la correlación de Spearman (Resolución de conflictos, Negociación, Mediación y Arbitraje). En cuanto a aquellos datos que siguen una distribución normal se utilizará la correlación de Pearson (Conciliación)

Tabla 6

Correlación general entre resolución de conflictos y habilidades blandas

			Resolución de conflictos	Habilidades blandas
Rho de Spearman	Resolución de conflictos	Coefficiente de correlación	1,000	,638
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	,638	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

Fuente: SPSS versión 26

Análisis

La tabla muestra la correlación entre resolución de conflictos y habilidades blandas. Se observa una correlación positiva moderada entre ambas ($r=0.638$). Se tiene también que la significancia es menor al p valor establecido por la tesis ($\text{sig.} \leq 0.05$), indicando la existencia de una relación significativa entre ambas. Por consiguiente, es aceptada la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula planteada por la tesis: existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco.

Tabla 7

Correlación entre negociación y habilidades blandas

			Negociación	Habilidades blandas
Rho de Spearman	Negociación	Coefficiente de correlación	1,000	,736
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	,736	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

Fuente: SPSS versión 26

Análisis

La tabla 7 muestra la correlación entre negociación y habilidades blandas. Se observa una correlación positiva alta entre ambas ($r=0.736$). Se tiene también que la significancia es menor al p valor establecido por la tesis ($\text{sig.} \leq 0.05$), indicando la existencia de una relación significativa entre ambas. Por consiguiente, podemos concluir lo siguiente: existe relación entre la negociación y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco.

Tabla 8

Correlación entre mediación y habilidades blandas

			Mediación	Habilidades blandas
Rho de Spearman	Mediación	Coefficiente de correlación	1,000	,510
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	29	29
	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	,510	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	29	29

Fuente: SPSS versión 26

Análisis

La tabla 8 muestra la correlación entre Mediación y Habilidades blandas. Se observa una correlación positiva moderada entre ambas ($r=0.510$). Se tiene también que la significancia es menor al p valor establecido por la tesis ($\text{sig.} \leq 0.05$), indicando la existencia de una relación significativa entre ambas. Por consiguiente, podemos concluir lo siguiente: existe relación entre la mediación y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco.

Tabla 9

Correlación entre conciliación y habilidades blandas

		Conciliación	Habilidades blandas
Conciliación	Correlación de Pearson	1	,781
	Sig. (bilateral)		,000
	N	29	29
Habilidades blandas	Correlación de Pearson	,781	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	29	29

Fuente: SPSS versión 26

Análisis

La tabla 9 muestra la correlación entre Mediación y Habilidades blandas. Se observa una correlación positiva alta entre ambas ($r=0.781$). Se tiene también que la significancia es menor al p valor establecido por la tesis ($\text{sig.} \leq 0.05$), indicando la existencia de una relación significativa entre ambas. Por consiguiente, podemos concluir lo siguiente: existe relación entre la conciliación y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco.

Tabla 10

Correlación entre arbitraje y habilidades blandas

			Arbitraje	Habilidades blandas
Rho de Spearman	Arbitraje	Coefficiente de correlación	1,000	,438
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	29	29
	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	,438	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	29	29

Fuente: SPSS versión 26

Análisis

La tabla 10 muestra la correlación entre Mediación y Habilidades blandas. Se observa una correlación positiva moderada entre ambas ($r=0.438$). Se tiene también que la significancia es menor al p valor establecido por la tesis ($\text{sig.} \leq 0.05$), indicando la existencia de una relación significativa entre ambas. Por consiguiente, podemos concluir lo siguiente: existe relación entre el arbitraje y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En el principio se planteó como objetivo general determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco. En la contratación de la hipótesis general, se adquirió un coeficiente de correlación de Rho de Spearman (0.638) y un valor $p = 0,000$, lo que determinó la existencia de una relación moderada apositiva, entre las habilidades blandas y resolución de conflictos, obteniendo similitud con el estudio de Tapia (2017) el cual llevó a cabo un estudio con el propósito de averiguar si las habilidades blandas pronostican un buen rendimiento escolar, y descubrió que las habilidades blandas tienen una relación con el rendimiento escolar de los alumnos, es decir, que si las habilidades blandas mejoran, también lo haría su rendimiento escolar. Esto nos permite ver que esta consecuencia no sólo afecta a los profesores, sino también a los alumnos. Además, el entorno escolar es el mismo, lo que significa que los problemas constantemente formarán parte de cualquier institución, especialmente si hay existencia de relaciones interpersonales.

En cuanto al primer objetivo específico, el cual fue determinar la relación que poseen las habilidades blandas y la dimensión negociación, en una muestra de docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco. En la contrastación de la hipótesis específica 1, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0,737 y un valor $p = 0,000$, lo que hallo que existe una relación directa, de alto significado entre las habilidades blandas y la negociación, obteniendo similitud con el estudio de Villanueva (2016), el cual realizo una investigación para ver si las habilidades blandas tenían una relación significativa con la resolución de conflictos. Como conclusión, se descubrió la existencia de una relación importante entre las habilidades blandas variadas y la resolución de conflictos. Tras aplicar la prueba Rho Spearman con un valor de $p =$ inferior a 0,05, se registraron estos datos.

Con respecto al objetivo específico 2, el cual fue determinar la relación que poseen las habilidades blandas y la dimensión mediación, en una muestra de docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco. En la constrastación de la hipótesis

específica 2, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0,510 y un valor $p = 0,000$, lo que determinó la existencia de una relación directa, moderada entre las habilidades blandas y la mediación, obteniendo similitud con el estudio de Burbano (2017) el cual en su investigación buscó determinar las maneras en que los alumnos de la Institución Educativa Boyacá (Pereira) solucionan sus problemas por medio del uso de una unidad didáctica. Como conclusión, se observa que los problemas que surgen dentro del salón de clases consiguen ser solucionados si el profesor tiene la capacidad de solucionar el conflicto, ya que sirve de mediador dentro del salón de clases y con sus alumnos. En consecuencia, las tácticas empleadas se deben centrar en el desarrollo del pensamiento social y reflexivo, ya que esto permite la resolución de los conflictos.

En relación al objetivo específico 3, el cual fue determinar la relación que poseen las habilidades blandas y la dimensión conciliación, en una muestra de docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco. En la contrastación de la hipótesis específica 3, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0,781 y un valor $p = 0,000$, lo que determinó la existencia de una relación directa, significativa y alta entre las habilidades blandas y la conciliación, obteniendo similitud con la investigación de Mena (2017) La cual, como parte de su estudio, buscó determinar el rol que juegan los directores de las I.E.E., afiliados a la UGEL, La Unión (Piura), en la gestión de conflictos, según lo define el Marco del Buen Desempeño del Directivo. Finalmente, se determinó que la falta de dominio de los conocimientos de los directores de I.E.E. es insuficiente para el manejo efectivo de los conflictos, encontrándose una relación significativa entre estos dos factores.

Con respecto al objetivo específico 4, el cual fue determinar la relación que poseen las habilidades blandas y la dimensión arbitraje, en una muestra de docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco. En la contrastación de la hipótesis específica 4, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0,438 y un valor $p = 0,000$, lo que determinó la existencia de una relación directa, baja entre las habilidades blandas y el arbitraje, obteniendo similitud con el estudio de Molinari (2017), que llevó a cabo una investigación sobre las habilidades blandas que poseen

los profesores de educación infantil. Al llegar a estas conclusiones, se descubrió que los profesores tienen una gran capacidad comunicativa y que prefieren formar parte de la rutina diaria, tanto en el salón de clases como en el medio social.

CONCLUSIONES

- Primera:** Existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0.638 correlación moderada alta). Dicha conclusión muestra que la presencia de un alto nivel de habilidades blandas mostrado por los docentes, pronostica la presencia de un alto nivel de resolución de conflictos en la Institución Educativa.
- Segunda:** Existe relación entre las habilidades blandas y la negociación en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0.736 correlación positiva alta). Esta conclusión revela que la existencia de un alto nivel de habilidades blandas mostrado por los docentes, predice la presencia de un alto nivel de negociación en la EESP Pukllasunchis, Cusco.
- Tercera:** Existe relación entre las habilidades blandas y la mediación en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0.510 correlación positiva débil). Esta conclusión revela que la existencia de un débil nivel de habilidades blandas mostrado por los docentes, predice la presencia de un débil nivel de mediación.
- Cuarta:** Existe relación entre las habilidades blandas y la conciliación en los docentes de la de la EESP Pukllasunchis, Cusco. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0.781 correlación positiva alta). Esta conclusión revela que la existencia de un alto nivel de habilidades blandas mostrado por los docentes, predice la presencia de un alto nivel de conciliación.
- Quinta:** Existe relación entre las habilidades blandas y el arbitraje en los docentes. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0.438 correlación positiva débil). Esta conclusión revela que la existencia de un débil nivel de habilidades

blandas mostrado por los docentes, predice la presencia de un débil nivel de arbitraje en la EESP Pukllasunchis, Cusco.

RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda promover con el tiempo la incorporación de las habilidades blandas como característica principal del desempeño docente, ya que la práctica actual prioriza los aspectos curriculares, pedagógicos y los cognitivos, haciendo a un costado las habilidades blandas.
- Segunda:** Fomentar las capacitaciones en los profesores orientada al desarrollo de habilidades blandas, establecer programas de mejora y supervisar el alcance de dichas habilidades de forma periódica, para que los conocimientos recién aprendidos y la práctica no se separen.
- Tercera:** Desarrollar la habilidad de adaptación al cambio, porque casi todas las profesiones exigen ahora un desempeño adecuado en términos de habilidades blandas, y el profesor, al igual que otros profesionales, debe ser consciente de este requisito, así como ser capaz de intervenir eficazmente en caso de conflicto en la EESP Pukllasunchis de Cusco.
- Cuarta:** Tener conciencia de que las habilidades blandas comienzan a desarrollarse en la primera infancia y se van afinando a lo largo del tiempo gracias a las experiencias cotidianas en el entorno donde se desarrolla normalmente. En consecuencia, el papel que desempeña la familia es crucial, ya que determinará los beneficios e inconvenientes del desarrollo de una persona, así como los resultados de los acontecimientos cotidianos.
- Quinta:** Proponer enfoques alternativos a la gestión de las habilidades blandas para mejorar puntos importantes de las relaciones interpersonales entre los profesores, así como que aprendan a intervenir asertivamente en los conflictos para resolverlos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por brindarme la oportunidad de culminar este informe, además de brindarme la salud en estos momentos tan delicados.

Asimismo, quiero agradecer a mis familiares, por su ayuda incondicional, que me brindaron en la realización de este informe, gracias por todos sus consejos, incentivos e impulsos, los cuales me ayudaron a culminar este informe.

A mis padres por ser el motivo de mi vida, quienes estuvieron a mi lado en cada etapa, con alegrías y tristezas, por sus consejos y su confianza.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Aguilar, T. y Ariza, J. (2015). *La resolución de conflictos escolares desde los derechos humanos: El gran viaje en el aula* (tesis de maestría). Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá. (Tesis de maestría)
- Alegria, L. (2015). *La competencia emocional y la solución de conflictos en los estudiantes de Maestría de la Universidad San Pedro de Chimbote, Arequipa 2016*. (Tesis de maestría)
- Barrón, M. (2018). *Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa Ricardo Palma de Acopampa, Carhuaz-2017* (Tesis de maestría)
- Campos, Y., Jurado, F. y Rivera, M. (2017). *Estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto de la I.E.D Reino de Holanda* (tesis de licenciatura). Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá. (Tesis de maestría)
- Cinque, P. (2016). *Elemento fundamental de las habilidades blandas*. México D.F.: Editorial. Mc Graw Hill.
- Duckworth, R. (2007). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas*. Washington, DC: Diálogo Interamericano.
- Fischer, G. (2011). *Conflictividad escolar y fomento de la convivencia*. Revista iberoamericana de educación, (38), 33-52.
- Flint, R. (2013). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Buenos Aires: Editorial. Granica.
- Gulliver, D. (2017). *Resolución de conflictos entre docentes y estudiantes*. Argentina: Editorial. Granica.

- Gonzales, F. (2017). *La mediación y la conciliación como medios extrajudiciales de solución de conflictos*. *Revista Boliviana de Derecho*, (3), 111-145.
- Girard, K.y Koch, S. (2011). *Resolución de conflictos entre docentes y estudiantes*. Argentina: Editorial. Granica.
- Gómez, M. (2015). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Buenos Aires: Editorial. Pearson
- Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. México D.F.: Editorial. Mc Graw Hill.
- Mena, D. (2017). *El rol del director en la gestión de conflictos en el marco de buen desempeño del directivo (tesis de maestría)*. Universidad de Piura, Piura-Perú. (tesis de licenciatura).
- Manzanero, A. (2012). *Negotiation as a solution to conflict situations*. *Yearbook of Legal Psychology*, 12, 129-140
- Muñoz, M. (2014). *La importancia de las aptitudes socioemocionales*. *Revista Educar*.
- Molinari, L. (2017). *Las habilidades socioemocionales en docentes en un colegio privado de la ciudad de Quito* (tesis de licenciatura). Universidad de las Américas, Quito.
- Ortega, T. (2016). *Una aproximación a la formación de competencias blandas en la enseñanza primaria*. *Revista IPLAC, la Habana, Cuba, 2015*.
- Pérez, C. (2016). *Propuesta para gestionar los conflictos escolares y promover el liderazgo a partir del conocimiento de la inteligencia emocional* (tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.

Salamanca, D. (2017). *¿Qué son habilidades blandas y como se aprende?* Lima: Editorial MBA.

Santor, F. (2016). *Modelos teóricos de conflictos*. Buenos Aires: Editorial El Faro

Tapia, L. (2016). *Las habilidades blandas y la convivencia escolar de los estudiantes de la institución educativa 2051 El Progreso- Carabayllo 2018. (tesis de licenciatura)*.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE HABILIDADES BLANDAS

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

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

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

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión: Apertura a nuevas experiencias					
1	Tiene la capacidad de ser abierto a nuevas opiniones.					
2	Toma con entusiasmo las experiencias que no son cotidianas para usted mismo.					
3	Le interesa aprender de los conocimientos de otros docentes.					
4	Se interesa por las ideas no convencionales de otras personas.					
	Dimensión: Responsabilidad					
5	Es responsable una vez que se traza un objetivo.					
6	Es perseverante cuando se le presentan obstáculos en sus metas.					
7	Cuando se trata del logro de un objetivo es capaz de retrasar la gratificación con el fin de conseguir lo deseado.					
8	Posee una buena ética de trabajo.					
	Dimensión: Extroversión					
9	Esta dispuesto a ser entusiastas con sus colegas.					
10	Es amable con todos los docentes a su alrededor					
11	Orienta sus energías hacia los intereses de otros.					
12	Brinda sus conocimientos y habilidades con el fin de prestar ayuda a sus colegas.					
	Dimensión: Afabilidad					
13	Coopera para el logro de objetivos de otros docentes.					
14	Es flexible con las ideas de sus colegas.					
15	Tolera las opiniones de las otras partes aunque no coincida con ellas.					

16	Es desinteresado cuando se trata de obtener beneficios por la ayuda que brinda					
	Dimensión: Estabilidad emocional					
17	Sus emociones suelen ser cambiantes.					
18	Reacciona rápidamente a impulsos.					
19	Demuestra capacidad de autocontrol.					
20	Demuestra confianza en sí mismo.					

CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

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

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

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

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión: Negociación					
1	Siempre estará dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto.					
2	Ante cualquier conflicto, se comunica con las partes (o parte) directamente para resolverlo.					
3	Ante cualquier conflicto, es capaz de acercarse por su voluntad a las partes envueltas en el mismo.					
4	Cuando se trata de la resolución del conflicto está dispuesto a escuchar a los involucrados.					
5	Al momento de resolver el conflicto, es capaz de ceder en puntos determinados.					
6	Al momento de resolver el conflicto, le permite a los involucrados tener beneficios en el arreglo.					
	Dimensión: Mediación					
7	Tiene habilidades propias de un gran mediador.					
8	Cuando se trata de la resolución de conflictos, toma el rol de un mediador imparcial.					
9	Cuando se trata de la resolución de conflictos, como mediador, es capaz de que los involucrados reconozcan el problema de la disputa.					
10	Cuando se trata de la resolución de conflictos, como mediador, puede hacer que los involucrados examinen el problema.					
11	Impulsa a sus compañeros, para que por sí mismos pueda resolver cualquier conflicto.					
12	Sus compañeros reconocen que aprendieron a resolver sus conflictos gracias a su rol de mediador.					
	Dimensión: Conciliación					
13	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, busca la					

14	Es capaz de intervenir para la conciliación de un conflicto.					
15	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, tiene habilidades que le ayuden en la conciliación del problema.					
16	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, maneja la conciliación de mejor forma posible.					
17	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, es capaz de conseguir una solución.					
18	Convince a los involucrados de la solución propuesta es la mejor.					
	Dimensión: Arbitraje					
19	Es capaz de intervenir a los conflictos antes de que le soliciten la ayuda..					
20	Cuando los docentes no han llegado a un acuerdo, les piden opinión para resolver el conflicto.					
21	Para resolver los conflictos con otros docentes, está dispuesto a escuchar a las partes.					
22	Habría consecuencias si no se resuelve un conflicto.					
23	Es capaz de reconocer cuando el conflicto no tiene una solución.					
24	Es capaz de pedir ayuda a un tercero que no esté involucrado en el conflicto para llegar a una solución.					

ANEXO 2.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LAS HABILIDADES BLANDAS Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES DE LA EESP PUKLLASUNCHIS, CUSCO-2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco-2021?	Objetivo general Establecer la relación existente entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco.	Hipótesis general H1: Existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco-2021 Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco.	Variable 1: Habilidades blandas.			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			• Apertura a nuevas experiencias	• Experiencias en diversas áreas. • Capacidades e intereses.	1-4	Mala (20-47)
			• Responsabilidad	• Perseverancia ante obstáculos.	5-8	Regular (48-73)
			• Extroversión	• Ética en el trabajo. • Orientación por intereses ajenos.	9-12	Buena (74-100)
			• Afabilidad	• Capacidades de extroversión. • Capacidad de cooperación.	13-16	
• Estabilidad emocional	• Tolerancia. • Consistencia de sus reacciones • Ausencia de cambios de humor.	17-20				
Variable 2: Resolución de conflictos						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			
Negociación	• Predisposición comunicativa. • Capacidad comunicativa.	1-6	Mala (24-56)			
Mediación	• Eficiencia en el logro del acuerdo.	7-12	Regular (57-88)			
	• Técnicas y estrategias mediadoras. • Capacidad orientadora de soluciones.		Buena (89-120)			
Objetivos específicos a) Conocer la relación existente entre las habilidades blandas y la negociación en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco. b) Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la mediación en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco. c) Determinar la relación						

	<p>existente entre las habilidades blandas y la conciliación en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco.</p> <p>d) Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el arbitraje en los docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco</p>		<p>Conciliación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de las partes en conflicto. 13-18 • Predisposición para conciliar. • Técnicas y estrategias conciliadoras. <p>Arbitraje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficaz en el logro del acuerdo. 19-24 • Voluntad para intervenir.
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Experimental Diseño: No experimental de corte transversal.</p>	<p>Población: La población que se ha tomado en cuenta para esta investigación involucra a los 43 docentes de la EESP Pukllasunchis, Cusco.</p> <p>Tipo de muestra: La muestra se utilizará una muestra no probabilística por conveniencia, equivalente a la totalidad de la población, tomando grupos intactos, no aleatorizados conformado por los 43 docentes</p>	<p>Variable independiente (x) Habilidades blandas. Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable dependiente (Y) Resolución de conflictos Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el análisis, la estadística descriptiva; utilizando tablas y figuras para representar los resultados. El análisis de datos se realizó mediante las herramientas de software de Microsoft Excel 2016 y SPSS versión 24.</p>

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 3:
BASE DE DATOS- HABILIDADES BLANDAS

N	Apertura de nuevas experiencias					Responsabilidad					Extroversión					Afabilidad					Estabilidad emocional					Total
	I1	I2	I3	I4	T	I5	I6	I7	I8	T	I9	I10	I11	I12	T	I13	I14	I15	I16	T	I17	I18	I19	I20	T	
1	2	4	5	4	15	1	2	1	2	6	3	2	5	4	14	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	47
2	4	4	5	3	16	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	2	4	5	16	5	3	4	2	14	85
3	5	2	4	5	16	5	5	5	5	20	4	4	3	5	16	5	5	5	5	20	1	4	4	3	12	84
4	3	5	4	4	16	4	5	5	4	18	3	4	5	5	17	5	1	1	3	10	5	3	4	1	13	74
5	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	5	2	2	2	11	3	4	5	4	16	3	4	5	5	17	79
6	3	5	4	4	16	5	5	5	5	20	3	1	3	3	10	2	5	5	5	17	3	4	4	5	16	79
7	4	5	3	3	15	5	5	3	5	18	1	4	1	5	11	4	4	5	4	17	3	5	4	5	17	78
8	5	4	3	4	16	1	3	5	3	12	3	1	4	3	11	4	2	3	3	12	5	5	5	3	18	69
9	3	5	3	5	16	1	3	3	1	8	4	2	1	5	12	3	5	1	2	11	5	3	3	4	15	62
10	5	5	2	3	15	5	5	5	3	18	5	5	5	2	17	5	2	5	5	17	5	5	5	3	18	85
11	3	3	5	5	16	4	2	1	3	10	4	4	5	5	18	5	3	5	5	18	5	3	4	4	16	78
12	5	3	4	5	17	5	3	3	5	16	5	4	5	4	18	3	3	5	5	16	5	5	2	5	17	84
13	3	4	5	5	17	5	3	5	5	18	4	1	4	3	12	5	3	5	4	17	5	2	5	4	16	80
14	5	2	3	4	14	1	4	5	2	12	4	4	5	3	16	5	4	3	5	17	5	5	5	3	18	77
15	4	5	4	3	16	1	4	3	1	9	4	1	4	4	13	1	2	4	2	9	1	1	3	3	8	55
16	5	3	4	5	17	2	3	2	2	9	3	3	5	5	16	4	5	3	4	16	5	1	3	1	10	68
17	1	2	2	1	6	1	2	3	3	9	1	2	2	2	7	1	3	1	1	6	2	3	2	2	9	37
18	2	1	1	1	5	2	2	4	3	11	5	4	5	5	19	3	5	5	4	17	1	3	1	1	6	58
19	4	4	4	5	17	3	3	5	5	16	2	1	1	5	9	4	1	1	2	8	3	3	5	4	15	65
20	3	4	5	5	17	5	5	2	5	17	2	2	2	4	10	5	4	5	3	17	1	3	4	3	11	72
21	4	4	4	5	17	5	2	5	4	16	4	5	4	5	18	3	5	3	1	12	3	4	5	2	14	77
22	2	4	3	2	11	5	4	5	3	17	1	1	5	1	8	2	2	4	1	9	3	3	2	5	13	58
23	3	2	4	4	13	3	5	4	5	17	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	85

24	5	5	2	5	17	4	4	5	3	16	1	1	3	1	6	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	75
25	2	2	2	2	8	4	5	5	3	17	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	2	5	4	5	16	79
26	2	2	3	4	11	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	5	5	3	5	18	4	5	3	5	17	81
27	2	4	2	2	10	5	1	5	2	13	1	4	1	3	9	3	2	1	2	8	1	2	4	3	10	50
28	4	2	2	2	10	2	5	5	5	17	4	1	3	5	13	5	2	5	4	16	5	5	2	4	16	72
29	1	3	1	2	7	2	2	5	2	11	3	2	2	1	8	1	3	1	4	9	4	2	2	1	9	44

BASE DE DATOS-RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

N	Negociación							Mediación							Conciliación							Arbitraje							Total
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	T	I7	I8	I9	I10	I11	I12	T	I13	I14	I15	I16	I17	I18	T	I19	I20	I21	I22	I23	I24	T	
1	2	1	3	2	3	3	14	2	2	3	2	2	3	14	4	1	2	3	1	3	14	4	3	1	1	2	1	12	54
2	5	4	3	5	4	4	25	4	5	5	2	3	2	21	3	3	4	3	4	1	18	3	1	1	4	1	2	12	76
3	3	5	4	4	3	5	24	4	4	5	3	4	3	23	4	4	5	5	4	4	26	5	4	4	5	3	4	25	98
4	2	3	4	4	5	4	22	5	4	5	3	4	2	23	3	4	4	4	4	5	24	4	5	5	4	4	4	26	95
5	5	5	3	3	4	4	24	2	2	4	1	2	5	16	2	3	4	3	4	3	19	2	1	1	3	3	1	11	70
6	5	4	5	5	3	2	24	4	4	3	2	3	3	19	4	3	2	4	5	5	23	4	4	5	4	3	3	23	89
7	2	4	2	1	3	5	17	4	2	2	3	3	3	17	4	4	3	2	5	5	23	3	5	5	4	3	5	25	82
8	1	1	5	1	3	1	12	2	4	3	4	4	5	22	3	4	4	3	2	4	20	5	4	5	5	3	2	24	78
9	2	5	1	3	1	3	15	2	3	3	2	3	1	14	2	2	3	2	2	4	15	2	1	1	3	1	2	10	54
10	3	2	4	1	5	2	17	3	2	4	2	3	4	18	4	4	4	4	5	4	25	3	4	4	5	3	5	24	84
11	4	5	4	2	3	5	23	4	2	4	4	4	5	23	4	5	4	3	2	5	23	1	3	4	5	2	3	18	87
12	5	5	5	2	5	3	25	3	3	4	5	5	4	24	2	4	5	4	4	4	23	3	5	3	4	4	5	24	96
13	5	5	3	3	4	4	24	2	4	3	5	5	5	24	3	5	3	4	5	4	24	5	3	5	4	5	4	26	98
14	3	4	2	4	5	5	23	4	4	3	5	4	4	24	2	3	2	4	4	4	19	4	2	5	1	2	3	17	83
15	3	3	3	2	4	1	16	3	4	2	3	4	4	20	2	4	3	4	1	3	17	5	2	4	4	1	3	19	72
16	5	3	5	3	4	5	25	5	4	4	4	3	3	23	4	5	3	5	5	5	27	2	5	3	5	4	3	22	97
17	2	4	2	5	2	5	20	3	5	4	4	3	2	21	1	2	2	2	2	2	11	4	1	4	1	2	5	17	69
18	1	2	2	3	3	5	16	3	2	2	2	4	2	15	2	1	3	2	4	2	14	1	1	2	1	2	2	9	54
19	3	3	5	5	1	3	20	2	5	5	5	2	3	22	3	5	5	4	3	5	25	5	4	2	3	5	5	24	91
20	2	4	4	1	2	2	15	5	4	4	3	2	3	21	3	4	4	4	3	4	22	4	5	3	5	3	5	25	83
21	5	1	5	5	4	3	23	3	4	5	4	4	4	24	3	5	4	4	3	4	23	3	5	3	5	5	4	25	95
22	2	4	3	2	3	3	17	2	5	3	2	3	3	18	2	3	3	3	4	3	18	2	4	3	3	3	3	18	71
23	4	5	5	2	5	5	26	2	5	4	5	4	4	24	5	5	5	4	5	4	28	5	5	5	5	5	5	30	108
24	5	2	3	5	5	3	23	5	4	5	3	5	4	26	5	4	2	5	5	2	23	5	5	3	4	5	4	26	98

25	3	4	3	5	4	5	24	5	4	5	4	4	3	25	3	2	4	3	4	2	18	2	4	3	4	3	2	18	85
26	5	3	4	5	4	3	24	3	4	4	5	4	4	24	4	4	4	4	5	4	25	5	4	4	5	5	2	25	98
27	4	2	1	2	1	4	14	2	1	2	3	3	2	13	3	2	1	3	2	4	15	2	5	2	1	2	3	15	57
28	1	5	5	5	3	2	21	4	5	4	4	3	2	22	1	2	2	5	5	5	20	3	4	3	5	5	5	25	88
29	1	3	3	3	3	2	15	2	2	2	2	4	4	16	3	2	2	2	2	1	12	1	2	2	3	3	2	13	56

ANEXO 4
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES BLANDAS

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Rey Luis Araujo Castillo
DNI: 29641260

Especialidad del validador: Docente

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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



Firma de experto informante

23 de Noviembre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES BLANDAS

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Rey Luis Araujo Castillo
DNI: 29641260

Especialidad del validador: Docente

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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



Firma de experto informante

23 de Noviembre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES BLANDAS

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Enrique Damian Valderrama Chauca
DNI: 29280845

Especialidad del validador: Docente

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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



Firma de experto informante

4 de Noviembre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES BLANDAS

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Enrique Damian Valderrama Chauca
DNI: 29280845

Especialidad del validador: Docente

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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



Firma de experto informante

4 de Noviembre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES BLANDAS

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Juvenal Huaicho Valencia
DNI: 29612334

Especialidad del validador: Dr. en educación

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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



Firma de experto informante

18 de Noviembre del 2021

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Juvenal Huaicho Valencia
DNI: 29612334

Especialidad del validador: Dr. en educación

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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



Firma de experto informante

18 de Noviembre del 2021