



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

**Taller de habilidades blandas para mejorar las relaciones interpersonales
en docentes de la Institución Educativa Pedro Paulet - Huacho, 2024**

Tesis
Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Educación

Autor
Guillermo Renee Miranda Quispe

Asesor
Dr. César Wilfredo Vásquez Trejo

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION
Vásquez Trejo
.....
Dr. César W. Vásquez Trejo
DOCENTE DNU 390

Huacho – Perú
2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Miranda Quispe Guillermo Renee	15648110	03 – 06 - 2026
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Vásquez Trejo César Wilfredo	15714311	https://orcid.org/0000-0002-8567-6493
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Retuerto Bustamante Filmo Eulogio	15588730	https://orcid.org/0000-0002-0341-7755
Rosales Huasupoma Lupita Dorila	15690845	https://orcid.org/0000-0002-0296-3412
Papa Jimenez Claudio	15645385	https://orcid.org/0000-0003-3190-7388
Ramírez Viena Linder	17907720	https://orcid.org/0000-0002-9756-5977

Guillermo Renee Miranda Quispe 2025-080461

TALLER DE HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN DOCENTES DE LA INSTI...

- Quick Submit
- Quick Submit
- DGE_Tesis Posgrado 2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega

InsId=12391233867

Fecha de entrega

29 oct 2025, 11:18 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

29 oct 2025, 11:47 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

2025-080461_Miranda_Quispe_Guillermo_Renee_12.10.25.pdf

Tamaño del archivo

702,7 KB

78 páginas

21.382 palabras

107.259 caracteres

20% Similitud general

El total controlado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

**Taller de habilidades blandas para mejorar las relaciones interpersonales
en docentes de la Institución Educativa Pedro Paulet - Huacho, 2024**

M(o). Guillermo Renee Miranda Quispe

TESIS DE DOCTORADO

Asesor

Dr. César Wilfredo Vásquez Trejo

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Huacho – Perú

2026

DEDICATORIA

A la autora de mi existencia, a quien formó y transformó mi vida y a Liam.

AGRADECIMIENTO

A mi esposa e hijos, por ser el motor de mi superación. Y un especial agradecimiento al Dr. Cesar Wilfredo Vásquez Trejo, por su meritorio asesoramiento en la realización de la presente tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Delimitaciones del estudio.....	6
1.6 Viabilidad del estudio	7
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Investigaciones internacionales	8
2.1.2. Investigaciones nacionales.....	10
2.2. Bases teóricas.....	12
2.3. Bases Filosóficas.....	30
2.4. Definición de términos básicos.....	31
2.5. Hipótesis de investigación	32
2.5.1. Hipótesis general.....	32

2.5.2. Hipótesis específicas	32
2.6. Operacionalización de las variables.....	33
CAPITULO III METODOLOGÍA.....	35
3.1. Diseño metodológico	35
3.2 Población y Muestra.	36
3.2.1. Población	36
3.2.2. Muestra	37
3.3. Técnicas de recolección de datos.	37
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.	38
3.5 Matriz de consistencia	39
CAPITULO IV RESULTADOS	41
4.1 Análisis descriptivo	41
CAPITULO V DISCUSIÓN	53
5.1 Discusión de resultados	53
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
6.1 Conclusiones	54
6.2 Recomendaciones	55
CAPITULO VII REFERENCIAS	56
7.1 Lista de Referencias.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable habilidades blandas	33
Tabla 2	Operacionalización de la variable Relaciones interpersonales.....	34
Tabla 3	Población de estudio.....	37
Tabla 4	Fiabilidad de la escala de Relaciones interpersonales	38
Tabla 5	Descriptivos pretest y posttest – Relaciones interpersonales	41
Tabla 6	Nivel de relaciones interpersonales	42
Tabla 7	Niveles de habilidades comunicativas	43
Tabla 8	Niveles de trabajo en equipo	44
Tabla 9	Niveles de resolución de conflictos	45
Tabla 10	Prueba de normalidad relaciones interpersonales.....	46
Tabla 11	Prueba de Wilcoxon – Relaciones interpersonales.....	47
Tabla 12	Prueba de normalidad habilidades comunicativas.....	48
Tabla 13	Prueba de Wilcoxon – Habilidades comunicativas	48
Tabla 14	Prueba de normalidad Trabajo en equipo	49
Tabla 15	Prueba de Wilcoxon Trabajo en equipo	50
Tabla 16	Prueba de normalidad aprendizaje de los polígonos	51
Tabla 17	Prueba de Wilcoxon – Resolución de conflictos	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Comparación pretest y posttest relaciones interpersonales	41
Figura 2 Nivel alcanzado de relaciones interpersonales.....	42
Figura 3 Nivel alcanzado en habilidades comunicativas.....	43
Figura 4 Nivel alcanzado en trabajo en equipo	44
Figura 5 Nivel alcanzado en la resolución de conflictos	45

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue demostrar si la puesta en práctica de un taller de habilidades blandas favorece las relaciones interpersonales entre los profesores de la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024. Metodológicamente el estudio se enmarca dentro del paradigma positivista, con un diseño preexperimental con pretest y posttest. La muestra de estudio fue de tipo no aleatoria, constituido por 94 profesores. Antes de la aplicación del taller, se administró un pretest para evaluar el nivel de relaciones interpersonales de los participantes, el instrumento aplicado fue una escala tipo Likert conformada por 18 ítems y 3 dimensiones: habilidades comunicativas, trabajo en equipo y resolución de conflictos. Posterior a ello, se desarrollaron 3 talleres con un total de 8 sesiones (una sesión por semana de 2 horas cada una) con módulos prácticos en comunicación efectiva (role-playing), empatía (casos simulados) y gestión de conflictos (técnicas de Harvard) y finalmente se les aplicó un posttest con el fin de evaluar el cambio positivo en las relaciones interpersonales. Para medir la consistencia interna del instrumento se empleó el coeficiente de fiabilidad alfa obteniéndose $\alpha = 0.96$. Respecto al nivel de relaciones interpersonales, en el pretest se obtuvo una puntuación media con una desviación estándar de ($M=38.33$; $DE=11.60$) y en el posttest se alcanzó una ($M=51.97$; $DE=10.02$). Este resultado evidencia que el empleo del taller de habilidades blandas mejoró notablemente las relaciones interpersonales en los maestros. Al realizar la comprobación de la hipótesis de comparación de medias mediante el test de Wilcoxon, se concluyó que hay diferencias estadísticamente significativas entre las medianas del pretest y posttest ($Z = -7.437$, $p\text{-valor} < 0.05$), demostrándose que el empleo del taller de habilidades blandas favorece positivamente las relaciones interpersonales en los maestros en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024.

Palabras clave: Habilidades blandas, relaciones interpersonales y resolución de conflictos.

ABSTRACT

The purpose of this research was to demonstrate whether the implementation of a soft skills workshop promotes interpersonal relationships among teachers at the Pedro E. Paulet educational institution in Huacho-2024. Methodologically, the study falls within the positivist paradigm, with a pre-experimental design with pre- and post-tests. The study sample was non-random, consisting of 94 teachers. Before the workshop was held, a pretest was administered to assess the participants' level of interpersonal relationships. The instrument used was a Likert scale consisting of 18 items and three dimensions: communication skills, teamwork, and conflict resolution. After that, three workshops were developed with a total of eight sessions (one session per week, each lasting two hours) with practical modules on effective communication (role-playing), empathy (simulated cases), and conflict management (Harvard techniques). Finally, a post-test was administered to assess the positive change in interpersonal relationships. To measure the internal consistency of the instrument, the alpha reliability coefficient was used, obtaining $\alpha = 0.96$. Regarding the level of interpersonal relationships, the pretest yielded a mean score with a standard deviation of ($M=38.33$; $SD=11.60$), and the posttest yielded a mean score of ($M=51.97$; $SD=10.02$). This result shows that the use of the soft skills workshop significantly improved interpersonal relationships among teachers. When testing the hypothesis of comparison of means using the Wilcoxon test, it was concluded that there are statistically significant differences between the medians of the pretest and posttest ($Z = -7.437$, $p\text{-value} < 0.05$), demonstrating that the use of the soft skills workshop positively influences interpersonal relationships among teachers at the Pedro E. Paulet – Huacho-2024 educational institution.

Keywords: Soft skills, interpersonal relationships, and conflict resolution.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito educativo, las relaciones interpersonales entre profesores de una institución juegan un rol fundamental para favorecer un clima laboral armónico y el trabajo en equipo, y como consecuencia, mejorar la calidad de la enseñanza. Sin embargo, en muchos colegios, la falta de manejo de habilidades blandas como la empatía, la comunicación asertiva, y el manejo de conflictos, están afectando el bienestar emocional de los profesores. La I.E Pedro E. Paulet de Huacho, no es ajena a esta realidad, pues se ha identificado situaciones de desencuentro entre los profesores, la mayoría de ellas involucran la dificultad para manejar adecuadamente sus emociones, escuchar activamente o trabajar en equipo. Ante esta problemática, el presente estudio planteó la implementación de un Taller de Habilidades Blandas orientado a los maestros de dicha institución, con la finalidad de fortalecer sus competencias socioemocionales y mejorar sus relaciones interpersonales. Luego de llevar a cabo el estudio cuantitativo con un diseño preexperimental, se llegó a la conclusión que el fortalecimiento de las habilidades blandas es una estrategia efectiva para lograr buenas relaciones interpersonales entre los maestros, contribuyendo a un clima de trabajo positivo y a una enseñanza de calidad. La investigación inicialmente, presenta el sustento teórico de las variables habilidades blandas y relaciones interpersonales, así como los estudios nacionales e internacionales. En el segundo bloque, se menciona la metodología utilizada, exponiendo el diseño, la muestra de estudio, instrumentos y procedimientos. En tercer lugar, se presentan los hallazgos de la investigación. En cuarto lugar, se realizó la discusión comparándolo con investigaciones similares, así mismo se formuló las recomendaciones para futuras investigaciones. Finalmente, se expone las conclusiones.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, la calidad de las relaciones entre los docentes en las escuelas es más importante que nunca, ya que influye directamente en el ambiente de aprendizaje y en el bienestar de los estudiantes. Aunque los docentes han avanzado mucho en su formación técnica y pedagógica, muchas escuelas aún enfrentan problemas debido a la falta de habilidades blandas entre el personal. Estas habilidades, como la comunicación efectiva, la gestión de conflictos, la empatía y el trabajo en equipo, son esenciales para crear relaciones saludables y colaborativas dentro de la comunidad educativa.

La falta de estas habilidades puede generar un ambiente de trabajo tenso, reducir la colaboración entre los docentes y afectar negativamente la experiencia educativa de los estudiantes. Por eso, es crucial investigar cómo el desarrollo de habilidades blandas en los maestros puede mejorar sus relaciones en su entorno educativo y, a su vez, contribuir a un entorno escolar más productivo. Esta investigación tiene como objeto analizar el impacto de las habilidades blandas en las relaciones entre los maestros y proponer estrategias que promuevan el desarrollo integral del personal educativo, mejorando así la calidad de la enseñanza y el clima escolar en general.

Un estudio realizado por Martínez (2017) concluye que la satisfacción laboral en los profesores de América Latina está fuertemente influenciada por el clima laboral y de aula; además del apoyo de los directivos de la escuela. Estos factores son fundamentales para el desarrollo de una enseñanza eficaz. Otra investigación, llevada a cabo por el TERCE (Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo) con datos de 5 733 escuelas de 15 países de

Latinoamérica, subraya la importancia de un buen clima laboral para incrementar la satisfacción de los docentes en la región.

Los estudios muestran que un ambiente de trabajo agradable, junto con el respaldo adecuado de la dirección escolar y un entorno positivo en el aula, son fundamentales para que los docentes en América Latina se sientan satisfechos con su trabajo. Esta satisfacción es clave para que los docentes puedan desempeñarse de manera efectiva, lo cual impacta directamente en el aprendizaje de los estudiantes. Un ambiente positivo y de apoyo permite a los docentes concentrarse mejor en su labor educativa, mejorando así la calidad de la enseñanza y promoviendo un aprendizaje más efectivo entre los estudiantes. Esto sugiere que las políticas educativas que fomentan un buen clima laboral no solo benefician a los docentes, sino que también tienen un impacto significativo en los resultados académicos de los escolares, contribuyendo a un sistema educativo más eficiente en la región.

En el Perú estudios relacionados a docentes peruanos muestran que experimentan niveles medios de estrés laboral en un 80,7 %, lo que indica una notable capacidad de afrontamiento y autocontrol frente a situaciones estresantes. Solo el 1,4 % de los docentes reporta niveles altos de estrés, lo que sugiere un riesgo bajo de desarrollar problemas de salud relacionados con el estrés. Este pequeño grupo requiere apoyo psicológico para proteger su bienestar físico y mental. El clima organizacional es percibido positivamente por un 78,6 % de los docentes, lo que refleja su compromiso con el trabajo y el respeto en las relaciones interpersonales, a pesar de las diferencias individuales. El estudio también establece una relación inversa significativa entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional, especialmente en cuanto a relaciones interpersonales, sentido de pertenencia y retribución, destacando la importancia del apoyo y el ambiente laboral en la mitigación del estrés. (Bada, Salas, Castillo, Arroyo, & Carbonell, 2020)

Los hallazgos del estudio indican que tanto el estrés laboral como el ambiente organizacional influyen directamente en la calidad de la enseñanza-aprendizaje. Los docentes que experimentan niveles moderados de estrés y trabajan en un entorno positivo, donde prevalecen el respeto y la confianza, están mejor preparados para establecer relaciones armoniosas con sus estudiantes. Esto crea un ambiente de aprendizaje efectivo y motivador, lo que contribuye significativamente al éxito académico de los alumnos.

En contraste, un alto nivel de estrés en un pequeño porcentaje de docentes, junto con la falta de reconocimiento en instituciones privadas, puede afectar negativamente su desempeño. Esto repercute en su capacidad para ofrecer una enseñanza de calidad, lo que podría traducirse en un menor aprovechamiento por parte de los estudiantes. Estos resultados subrayan la importancia de apoyar el bienestar de los docentes para asegurar el éxito académico de los alumnos.

Dada esta situación, es fundamental entender cómo un taller de habilidades blandas puede mejorar las relaciones entre los profesores en la institución educativa Pedro E. Paulet. Este taller busca fortalecer la comunicación, la empatía y la colaboración entre los docentes, lo que resultará en un ambiente educativo más armonioso y efectivo. Además, desarrollar estas habilidades ayudará a los profesores a manejar mejor los conflictos y a crear un entorno de aprendizaje más positivo para todos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medida la aplicación del taller de habilidades blandas mejora las relaciones interpersonales en los docentes en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿En qué medida la aplicación del taller de habilidades blandas mejora las habilidades comunicativas en los docentes en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024?

¿En qué medida la aplicación del taller de habilidades blandas mejora el trabajo en equipo en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024?

¿En qué medida la aplicación del taller de habilidades blandas mejora la resolución de conflictos en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar que la aplicación del taller de habilidades blandas mejora las relaciones interpersonales en los docentes en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Demostrar que la aplicación del taller de habilidades blandas mejora las habilidades comunicativas en los docentes en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024.

Demostrar que la aplicación del taller de habilidades blandas mejora el trabajo en equipo en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024.

Demostrar que la aplicación del taller de habilidades blandas mejora la resolución de conflictos en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

Su justificación radica en la importancia que tienen las competencias socioemocionales en el ámbito educativo. La comunicación asertiva, empatía y trabajo en equipo, son habilidades esenciales para crear un clima escolar positivo, mejorar la gestión de aulas y fortalecer las relaciones entre docentes y estudiantes. Sin embargo, muchos docentes carecen de formación específica en estas competencias. Un taller especializado en habilidades blandas puede proporcionar herramientas prácticas que mejoren la interacción y cooperación entre docentes, reduciendo conflictos y promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo. Esto no solo beneficia a los docentes, sino que también impacta positivamente en el desarrollo integral de los discentes.

Justificación práctica

La justificación práctica radica en la aplicación directa de los resultados para mejorar el entorno educativo. Los resultados obtenidos a partir de la implementación de este taller servirán para dotar a los docentes de herramientas concretas que les permitan mejorar su capacidad de comunicación, gestión de conflictos y trabajo en equipo. Esto, a su vez, repercutirá en un ambiente escolar más armonioso y colaborativo, lo cual es crucial para el bienestar tanto de los docentes como de los estudiantes.

Los resultados también serán útiles para las instituciones educativas, ya que, al contar con docentes mejor capacitados en habilidades blandas, se espera una disminución en los conflictos interpersonales y un aumento en la cohesión del equipo docente. Esto favorecerá un clima organizacional más saludable, con implicaciones positivas en el rendimiento académico y en la satisfacción laboral de los maestros. Además, los resultados podrán ser

replicados en otros contextos educativos, aportando una metodología práctica para el desarrollo de competencias socioemocionales en docentes de distintas regiones y niveles educativos.

Justificación metodológica

La justificación metodológica se centra en el valor de los instrumentos utilizados para recopilar y analizar datos dentro de la comunidad educativa. Los instrumentos, como encuestas, cuestionarios, observaciones y entrevistas, están diseñados para evaluar de manera precisa las competencias socioemocionales de los docentes antes y después del taller. Estos permiten identificar áreas de mejora en habilidades blandas clave como la comunicación, la resolución de conflictos y la empatía, proporcionando una base objetiva para medir el impacto del taller. La aplicación de estos instrumentos no solo permite evaluar la efectividad del taller, sino que también ofrece un modelo replicable de evaluación continua en otras instituciones educativas. Esto ayuda a las escuelas y comunidades educativas a identificar necesidades específicas en la formación docente, ajustando intervenciones pedagógicas basadas en datos concretos. Además, los resultados obtenidos a través de estos instrumentos proporcionan una retroalimentación valiosa para el diseño de futuras capacitaciones, asegurando que las estrategias implementadas sean efectivas y alineadas con las necesidades reales del cuerpo docente y del entorno educativo.

1.5 Delimitaciones del estudio

Poblacional. Su estudio comprende docentes contratados y nombrados que laboraron en el año 2024 en la I.E. Pedro E. Paulet.

Temporal. Se desarrolló en los meses de junio hasta diciembre del 2024.

Espacial. Se efectuó en el colegio Pedro E. Paulet.

Bibliográfica. Se contó con bibliografía física y de plataformas virtuales científicas.

1.6 Viabilidad del estudio

La factibilidad del estudio se aseguró mediante el cumplimiento de las siguientes condiciones:

Aspecto técnico: La investigación se lleva a cabo conforme a las normas establecidas en la normativa universitaria para la obtención de grados y títulos.

Aspecto medioambiental: El desarrollo de la investigación no genera impactos negativos en el medio ambiente.

Aspecto financiero: El investigador ha obtenido la financiación necesaria para completar el estudio.

Aspecto social: La investigación ha contado con asesoramiento profesional tanto metodológico como teórico para su adecuada ejecución.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

El manejo de las habilidades blandas resulta trascendente en el ámbito educativo. Estudios significativos en esa línea fueron desarrollados por:

Machado y Rivera (2023) efectuaron un estudio con el objetivo de analizar en forma descriptiva el proyecto de vida y las habilidades blandas de los escolares de la educación básica media de la Unidad Educativa Sicalpa en Ecuador. Metodológicamente aplicaron un estudio con un enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Los participantes del estudio lo conformaron 69 estudiantes del 5º, 6º y 7º grado de educación básica media, de la unidad educativa Sicalpa del Colta provincia de Chimborazo-Ecuador, la técnica aplicada fue una encuesta y como instrumento usaron un cuestionario propuesto por Heredia y García sobre habilidades blandas con la comunicación y la visión hacia el futuro en sus entornos más cercanos. Llegaron a la conclusión de que las habilidades blandas en educación son fundamentales para la concesión de un objetivo personal y profesional, al afirmar que la mayoría de los encuestados informó que discuten sus sueños con sus padres o docentes reflejando sus aspiraciones en la redacción de sus proyectos de vida, los estudiantes identifican las cualidades necesarias para alcanzar sus metas y mantienen una comunicación abierta sobre su futuro con su círculo cercano esto les ayuda a desarrollar habilidades blandas y lograr sus objetivos.

Sanchez, Soto, y Lopez (2023) Realizaron una investigación denominada “*Desarrollo de habilidades blandas en estudiantes universitarios mediante prácticas profesionales virtuales*”

Durante la pandemia del COVID-19”, El objetivo del estudio fue comparar el nivel inicial de habilidades Blandas en estudiantes universitarios antes y después de implementar un programa de prácticas profesionales de manera virtual durante el aislamiento por la pandemia del COVID-19. Utilizó la metodología cuantitativa con un diseño preexperimental con preprueba y posprueba con un solo grupo. La muestra estuvo conformada por 114 estudiantes de la Universidad privada en el Occidente de México entre las edades de 19 y 20 años que cursaban la asignatura de desarrollo de competencias directivas, el instrumento aplicado fue un cuestionario de autoevaluación de habilidades blandas, aplicado antes y después del programa de prácticas pre profesionales virtuales. Llegó a la conclusión de que las habilidades blandas como la orientación al logro, la planificación, la organización y también el manejo del estrés, toma de decisiones, resolución de problemas e inteligencia emocional, mejoraron significativamente tras la implementación de prácticas profesionales en línea, esos resultados sugieren que incluso en un entorno virtual es posible desarrollar competencias esenciales para el desempeño profesional lo que tiene implicaciones importantes para la actuación de planes de estudios en la educación superior post pandemia.

Guerra (2019) concretó un artículo de revisión sistemática con el objetivo de “Suministrar al pedagogo una conceptualización clara sobre el entrenamiento de habilidades blandas en los universitarios, destacando su importancia en la formación integral”. Metodológicamente se aplicó el enfoque cualitativo con un tipo de investigación teórica y diseño de revisión de literatura, con un instrumento y población no considerado al ser análisis de documento de literatura científica. Llegó a la conclusión que es primordial de que las universidades realicen sus prácticas docentes para incorporar el desarrollo de habilidades blandas, ya que estas son cruciales para el bienestar personal y el ajuste social de los estudiantes, el aspectos fundamentales para su éxito en el entorno profesional además la integración de estas

competencias facilita una mejor adaptación al contexto laboral, la capacidad de trabajar en equipo el comunicar efectivamente y gestionar emociones son tan valoradas como los conocimientos técnicos, transformar las prácticas educativas es esencial para formar profesionales completos y competitivos en esta sociedad del ahora.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Esplana (2023) realizó la investigación “habilidades blandas y relaciones interpersonales en profesores de la I.E.E “San Ramón” de Ayacucho, con la finalidad de establecer si hay asociación entre ambas variables. Para ello, empleó un estudio no experimental de nivel descriptivo correlacional en un grupo de 94 docentes, a los cuales les aplicó un cuestionario tipo Likert para medir su nivel de habilidades blandas el cual tuvo estuvo conformado por 27 ítems cuyas dimensiones fueron: comunicación, inteligencia emocional y trabajo en equipo. Par medir el nivel de relaciones interpersonales se aplicó de igual forma una escala tipo Likert de 33 ítems cuyas dimensiones fueron la inclusión, el control y el afecto. Para determinar el nivel de correlación entre ambas variables, empleó el estadístico Tau-b de Kendall encontrando un coeficiente de 0.856 la cual señala una correlación muy fuerte. Llegando a concluir que hay relación directa entre las habilidades blandas y las relaciones interpersonales.

Islachin (2021) presentó una investigación cuyo objetivo fue “Determinar la correspondencia entre las habilidades blandas y las relaciones interpersonales en profesores de la I.E.I de Anco-Huallo Chincheros Apurímac”. En cuanto a la metodología el estudio fue básica y cuantitativa, el diseño no experimental, con un nivel descriptivo correlacional y los sujetos de estudio fueron 35 docentes, aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario previamente validado con 27 preguntas sobre habilidades blandas y otro de

27 ítems sobre relaciones interpersonales, las cuales le permitió concluir que existe una correlación directa y a su vez positiva entre las dos variables investigadas, siendo esta una correlación de coeficiente de Rho de Spearman $r=0,339$ y $p=0,037$, las cuales indican que las habilidades blandas influyen positivamente en las relaciones interpersonales.

Morales (2021) Concretizó un estudio con la finalidad de “Implementar un plan de habilidades blandas para mejorar la comunicación en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque” la metodología aplicada fue de tipo aplicado, su enfoque cuantitativo, el diseño fue preexperimental y la población estuvo constituida por 82 colaboradores los cuales se utilizaron como muestra al momento de aplicar el instrumento que fue un cuestionario con escala tipo Likert de 21 preguntas mediante la técnica de encuesta. Llegó a la conclusión que la puesta en práctica del plan de habilidades blandas mejoró considerablemente la comunicación organizacional en la gerencia regional de educación de Lambayeque, ya que la evaluación de posttest mostró una mayor satisfacción entre los colaboradores y una mejora en las relaciones interpersonales, destacando la eficacia del Plan en fortalecer la comunicación dentro de la entidad y el ambiente laboral.

León (2021) Ejecutó una investigación con el objetivo de “Determinar el efecto de un programa de habilidades blandas en la inteligencia emocional de los docentes de una escuela”, La investigación fue de tipo aplicado, cuantitativo con un diseño de investigación preexperimental de prueba y posprueba con un solo grupo, la población estuvo conformada por los docentes, la cual utilizó como muestra a 21 docentes de las edades de 25 a 46 años con una distribución de 62% de mujeres $n=13$ y 38% de varones $n=8$, El instrumento fue el programa de habilidades blandas rememorando a León 2018 y para inteligencia emocional utilizaron el instrumento inventario de inteligencia emocional de Barro 1997, la técnica aplicada fue la encuesta que concluyó que el programa de habilidades blandas efectivamente

demostró un aumento significativo en la inteligencia emocional de los docentes con un incremento del 25% en la varianza total, dando por resultado que refleja un impacto positivo evidenciando así la relevancia de integrar habilidades blandas en la formación docente para mejorar su capacidad emocional y social en el entorno educativo.

De la Cruz (2020) Llevó a cabo una pesquisa con la el fin de establecer si las habilidades blandas inciden en las relaciones interpersonales de los profesores de la I. E Karol Wojtyla del distrito de San Juan de Lurigancho. Con dicho fin aplicó un diseño de estudio no experimental, correlacional causal, en una muestra de 70 docentes a quienes les midió el nivel de desarrollo de habilidades blandas mediante una escala tipo Likert compuesta por 21 ítems y para medir el nivel de relaciones interpersonales empleó otra escala compuesta por 30 ítems. Los resultados del modelo de regresión logística ordinal, mostraron que la variabilidad de las relaciones interpersonales depende del 69.4% de las habilidades blandas. Llegó a la conclusión que el manejo de las habilidades blandas incide considerablemente en las relaciones interpersonales entre profesores en la I. E Karol Wojtyla.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Habilidades Blandas

Son un conglomerado de competencias interpersonales y de gestión personal que resultan esenciales tanto en el trabajo como en la vida diaria. Entre estas habilidades se encuentran la comunicación efectiva, la empatía y la capacidad de trabajar en equipo. (Open Research Europe, 2023). Además, estas competencias también incluyen cualidades como manejar nuestras propias emociones y las de los demás, así como comunicarnos eficazmente en diversas situaciones sociales. (Touloumakos, 2020)

En el ámbito educativo, las habilidades blandas se consideran comportamientos y actitudes que se pueden aprender y transferir, como la capacidad de resolver conflictos, la

adaptabilidad y la gestión del tiempo. (Bonesso, Gerli, Pizzi , & Cortellazzo, 2018). Así mismo las habilidades blandas son fundamentales para la empleabilidad y el éxito profesional. Entre ellas se destacan la capacidad de trabajar en equipo, resolver problemas y comunicarse de manera efectiva, todas esenciales en un entorno laboral dinámico. (Matteson, Anderson, & Boyden, 2016)

En la gestión y el liderazgo, las habilidades blandas se describen como competencias que facilitan la dirección efectiva de equipos, la resolución de conflictos y la toma de decisiones bajo presión. (Chaffer & Webb, 2017). Estas habilidades abarcan desde la capacidad de comunicarse de forma clara y empática, hasta trabajar en equipo, adaptarse a los cambios, resolver conflictos y gestionar el tiempo y el estrés de manera eficiente. A diferencia de las habilidades técnicas, que están más enfocadas en conocimientos específicos y competencias técnicas, las habilidades blandas son más universales y aplicables en cualquier contexto, siendo fundamentales para el éxito en cualquier área de la vida.

En conclusión, podemos definir las habilidades blandas como aquellas competencias que nos ayudan a relacionarnos mejor con los demás y a manejarnos de manera efectiva en diferentes situaciones, tanto en el ámbito personal como profesional.

Dimensiones de las Habilidades blandas

Comunicación efectiva: Los seres humanos pertenecen a una especie gregaria, que solo puede sobrevivir en grupos, y para que esos grupos puedan sobrevivir y coexistir de manera adecuada, es necesario que desarrollen un medio de comunicación, una forma de intercambiar ideas, dar directivas o simplemente transmitir informaciones. Con el pasar de los siglos, nuestro lenguaje y formas de expresión se han ido perfeccionando, logrando formas más elevadas de comunicación que nos permite desempeñarnos mejor en sociedad, en el trabajo, en el entorno familiar y comunal.

Para dar la importancia debida a este fenómeno de intercambio de información y comprensión de los seres humanos, diremos que:

La comunicación es un proceso a través del cual se le confiere sentido a la realidad. Comprende desde la etapa en el que los mensajes fueron emitidos y recibidos, hasta que alcanzaron a ser comprendidos y reinterpretados desde el punto de vista de la recepción (Quaranta, 2019)

Entonces queda claro que la comunicación cumple un papel de primer orden en las relaciones sociales, más aún en el mundo de hoy en el que aparte de las habilidades duras, como los conocimientos teóricos, técnicos y procedimentales de las profesiones y los quehaceres diarios, requerimos además de “habilidades blandas”, definidas ya anteriormente, en donde la comunicación cumplirá un rol crucial en el buen desempeño laboral y relacional en general, el saber entender, el saber comprender, el saber escuchar, el saber hablar, y en ese sentido también, el saber comunicar. En el Perú, uno de los personajes de nuestra política que más ha mostrado el éxito de una buena comunicación y oratoria es Alan García, ex presidente del Perú, el cual precisaba que una comunicación que convence y persuade es aquella que utiliza todo el arsenal comunicativo del que dispone nuestro cuerpo, incluidos gestos, manos, cadencia, tonalidades, desplazamiento, sumado esto a una necesaria cultura propia para tener una mayor facilidad de palabra (Perez, 2023).

Dicho esto, podemos ir precisando mejor nuestros conceptos, por lo cual diremos que “La comunicación efectiva es el proceso de intercambiar con éxito información, ideas, opiniones, u otro tipo de mensajes entre dos o más personas, lo que resulta en un entendimiento mutuo.” (Pumble, 2022) Esta transmisión exitosa de información de manera efectiva se logra de varias formas, principalmente logrando que la persona se deje entender plenamente, lo cual algunos logran con el esfuerzo propio o el talento innato, sin embargo, en otros casos, es necesario recurrir al entrenamiento, a la capacitación, es por ello que

también se desplegara un taller de entrenamiento y formación en comunicación efectiva, para evaluar la evolución de las habilidades blandas y como estas mejoran las relaciones interpersonales, midiendo la relación antes del taller, y posterior a la misma, para medir el impacto de nuestras actividades en el marco de la capacitación.

La comunicación efectiva “se refiere a la capacidad de transmitir información con claridad para que el mensaje se interprete de la manera deseada. Implica la comprensión mutua con el fin de generar un intercambio productivo y fomentar la colaboración.” (Zendesk, 2024). Solo comunicándonos de manera clara y directa, logrando que el mensaje llegue adecuadamente, podemos a la vez, mejorar las relaciones interpersonales, y medir adecuadamente la comunicación efectiva con algunos indicadores, como por ejemplo la escucha activa y lenguaje corporal asertivo, ya que escuchar atentamente, tomando en cuenta no solo a las palabras sino también a los gestos, además de regresar un mensaje con una adecuada expresión corporal, son elementos clave de una comunicación efectiva.

Empatía: Es un concepto multifacético y complicado que ha sido definido de múltiples maneras en la literatura académica. Aunque la definición más común es entenderla como aquella “capacidad de ponerse en el lugar del otro”, veremos que, en realidad, dicho concepto es más complejo de lo que parece a simple vista.

Para empezar, uno de los primeros enfoques que tenemos sobre la empatía es aquella que la entiende como comprensión emocional, según esta, la empatía se entiende como la capacidad de comprender emociones y sentimientos de los otros, implicando esto una conexión emocional. Esta es quizá la forma más común de entender la empatía, ya que implica esa respuesta afectiva por medio de la cual logramos sentir y experimentar lo que otros individuos sienten. (López, Arán Filippetti, & Cristina Richaud, 2014)

Complejizando más el concepto, tenemos a la empatía como reacción cognitiva a la vez que afectiva. Este enfoque plantea que la empatía es una reacción afectiva capaz de compartir el estado emocional de otro individuo, generando así emociones diversas como ansiedad, alegría o tristeza. Además de esto, este concepto precisa que existe una empatía cognitiva, entendida como la capacidad de entender las emociones de los otros, mientras que la anterior se limitaba tan solo a sentirlas, por tanto, queda claro que la empatía puede ser un fenómeno no solo emocional, sino también cognitivo. (Zapata & Chaves Castaño, 2013).

Por ultimo y no menos importante, también tenemos a la empatía como respuesta social. Este punto de vista resalta una característica referente a los comportamientos solidarios, altruistas. En esa lógica, se diferencia entre la empatía, enfocada en mejorar el bienestar de otras personas, y el estrés empático, centrado en el sufrir del propio sujeto ante la experiencia de emociones sufrientes ajenas. Este enfoque precisa que la empatía tiene una función social que puede motivar a las personas a ayudar a los demás. (Fernández-Pinto, López-Pérez, Belén, & Márquez, María, 2008).

Estas definiciones reflejan la diversidad de enfoques en el tratamiento de la empatía, y para fines del presente estudio las hemos considerado a las tres, por lo cual sus distintos aspectos nos van a servir también como indicadores, a saber: la empatía cognitiva, la afectiva y la compasiva, tratando así de medir de la mejor forma un fenómeno tan complejo que será todo un reto abordar en nuestros talleres, tratando de educar a nuestra población de estudio en los mecanismos de tratamiento y escucha empática, ya que cuando hablamos de esta última “ enfatizamos el nivel más elevado de la escucha, la capacidad de tener realmente la intención de comprender al otro y su mensaje con todo lo que implica y no la mera capacidad auditiva del individuo.” (Quaranta, 2019)

Gestión de conflictos: La gestión de conflictos es un concepto de principal importancia en la interacción humana, tanto a nivel personal como profesional, pasando por la economía, la

política, la diplomacia y la guerra. El conflicto forma parte de la existencia humana, la contradicción y la contraposición de intereses, así como las opiniones distintas siempre están presentes, y dado que tenemos caracteres y temperamentos distintos, no tenemos un solo método o mecanismo para resolver todos los tipos de conflictos que existan, pues toca ser creativos y flexibles para poder abordarlos. Dicho esto, a continuación, pasamos a revisar las definiciones sobre este importante concepto.

En primer lugar, tenemos este primer concepto que enfatiza no solo el aspecto interpersonal del conflicto, sino también el individual, teniendo en cuenta siempre que los problemas deben resolverse por medio de una adecuada gestión. Dicha definición plantea que “gestionar conflictos es un proceso dirigido a tratar y resolver las discordancias o confrontaciones que puedan manifestarse entre las personas, grupos, organizaciones o incluso dentro de un mismo individuo” (Tomas, 2023).

Por otro lado, también podemos entender la gestión de conflictos como las técnicas y estrategias que se utiliza para identificar, manejar y resolver disputas, conflictos o confrontaciones de manera efectiva, tratando de minimizar las consecuencias negativas, promoviendo una comunicación constructiva entre las partes involucradas (Angloamerican, 2023). Esta mirada busca ampliar la definición agregando la búsqueda de una comunicación constructiva entre las partes como una forma efectiva de proceder con la solución de conflictos.

Otro enfoque en la gestión de conflictos busca tratarlos desde su origen, justamente con la finalidad de tener que gestionar problemas mayores. En ese sentido, la gestión de conflictos debe implicar la habilidad de reconocer, identificar y abordar los desacuerdos de forma que se fomente la armonía y se evite que escalen las tensiones, permitiendo de esta

manera que se restauren las relaciones saludables y funcionales en diversos contextos, ya sean estos personales o profesionales (Instituto Europeo de Educación, 2019).

Evaluando las definiciones presentadas, la primera, ya que ofrece una descripción literal del proceso de gestión de conflictos, nos parece la más completa, esto debido a que la definición no solo implica la naturaleza del conflicto en sí, sino que además destaca la importancia de tratar las discrepancias en diferentes niveles, desde lo personal hasta lo organizacional, y estos elementos le dan amplitud de miras a dicha definición.

Las otras dos definiciones, aunque útiles y aunque abarquen muchos lugares comunes, pueden carecer de la profundidad que proporciona la primera definición, ya que no profundizan en la complejidad del proceso ni la necesidad de un enfoque sistemático para resolver conflictos. En consecuencia, la definición primera es la más preferible para fines del presente trabajo, ya que engloba los elementos esenciales de la gestión de conflictos, incluyendo la identificación y resolución de problemas, además de la importancia de mantener relaciones saludables. Por ello, como parte de esta dimensión, los indicadores a abordar serán: 1. Técnicas de negociación y resolución de conflictos; 2. Herramientas y técnicas para la generación de confianza; 3. Conciliación, con lo cual tratamos de abordar todos los aspectos identificados en la definición de Gestión de conflictos, los mismos que serán aplicados en el taller.

Características de las habilidades blandas

Las habilidades blandas se caracterizan por ser atributos o características personales que facilitan la interacción efectiva con los demás. Algunas de sus principales características son:

- Interacción Social: Permiten a las personas relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros, lo que es fundamental en entornos laborales y personales.
- Inteligencia Emocional: Están estrechamente relacionadas con la capacidad de reconocer y conducir las emociones, tanto propias como ajenas, lo que influye en la calidad de las relaciones interpersonales.
- Adaptabilidad: Las habilidades blandas permiten a las personas adaptarse a diferentes situaciones y contextos, lo que es crucial en un entorno laboral cambiante.
- Trabajo en Equipo: Fomentan la colaboración y el trabajo en grupo, facilitando la consecución de objetivos comunes.
- Resolución de Conflictos: Ayudan a manejar y resolver conflictos de manera constructiva, promoviendo un ambiente de trabajo armonioso.
- Comunicación Efectiva: Incluyen habilidades de comunicación verbal y no verbal, que son esenciales para transmitir ideas y escuchar a los demás.
- Empatía: Implican la capacidad de entender y compartir los sentimientos de los demás, lo que mejora las relaciones interpersonales.
- Liderazgo: Son fundamentales para dirigir y motivar a otros, especialmente en roles de supervisión y gestión.
- Desarrollo Personal: Las habilidades blandas pueden ser desarrolladas y mejoradas con la práctica y la voluntad de aprender.

Estas características hacen que las habilidades blandas sean esenciales para el éxito profesional y personal, complementando las habilidades duras que son más técnicas y específicas.

Importancia de las habilidades blandas

El desarrollo de las habilidades blandas es fundamental para los docentes, ya que influyen directamente en su capacidad para interactuar con estudiantes, colegas y padres de

familia. Estas habilidades, que incluyen la comunicación efectiva, la empatía, la adaptabilidad y el trabajo en equipo, permiten a los educadores crear un ambiente de aprendizaje positivo y colaborativo. Un docente que posee habilidades blandas puede entender mejor las necesidades emocionales y académicas de sus estudiantes, lo que facilita la personalización de la enseñanza y el apoyo a la diversidad en el aula. Además, las habilidades blandas son esenciales para la gestión del aula. Un maestro que sabe manejar conflictos y fomentar la cooperación entre los estudiantes puede mantener un ambiente ordenado y motivador. La capacidad de escuchar y comunicarse claramente también es crucial para transmitir conocimientos de manera efectiva y para involucrar a los alumnos en su propio proceso de aprendizaje. (De Arco, Santana, & Gomez, 2022)

Las habilidades blandas, también conocidas como competencias interpersonales, son esenciales para los docentes en las instituciones educativas. Estas habilidades abarcan la comunicación efectiva, la empatía, la capacidad de resolver conflictos, la creatividad, el trabajo en equipo y el liderazgo, entre otras. Su importancia se refleja en varios aspectos clave:

- Mejora del Clima Escolar: Los docentes que poseen habilidades blandas bien desarrolladas crean un ambiente de respeto y colaboración en el aula. Esto contribuye a un clima escolar positivo, donde los estudiantes se sienten seguros y motivados para aprender.
- Comunicación Efectiva: La habilidad de comunicarse claramente con estudiantes, padres y colegas es crucial para la enseñanza. Las competencias comunicativas permiten a los docentes explicar conceptos complejos de manera comprensible y escuchar activamente las necesidades y preocupaciones de los demás.
- Fomento del Aprendizaje Activo: Los docentes que dominan habilidades blandas como la creatividad y el pensamiento crítico pueden diseñar actividades que

involucren activamente a los estudiantes, promoviendo un aprendizaje más profundo y significativo.

- Manejo de Conflictos: En el ámbito educativo, los conflictos son inevitables. Los docentes que poseen habilidades blandas pueden intervenir de manera constructiva, evitando que los problemas crezcan y afecten negativamente el aprendizaje y la convivencia.
- Motivación y Empatía: La empatía permite a los docentes comprender las perspectivas y emociones de sus estudiantes, lo cual es fundamental para motivarlos y apoyarlos en su desarrollo académico y personal.
- Adaptabilidad: En un entorno educativo que está en constante cambio, la adaptabilidad es esencial. Los docentes flexibles y abiertos al cambio pueden ajustar sus métodos de enseñanza acorde a las necesidades de sus alumnos.
- Trabajo en Equipo: Las instituciones educativas funcionan mejor cuando el personal trabaja de manera cohesionada. Las habilidades de colaboración permiten a los docentes contribuir eficazmente en equipos interdisciplinarios, compartiendo responsabilidades y apoyándose mutuamente para mejorar continuamente el proceso educativo.

En conclusión, las habilidades blandas son cruciales para que los docentes no solo transmitan conocimientos, sino también para que guíen, inspiren y apoyen a sus estudiantes en su desarrollo integral. En un mundo donde las demandas educativas están en constante evolución, estas habilidades son cada vez más valoradas y necesarias para el éxito tanto de los docentes como de sus estudiantes.

2.2.2. Relaciones Interpersonales

En palabras de Mosquera (2020) Las relaciones interpersonales son la interacción mutua entre dos o más personas, que incluye además de otros aspectos el saber comunicarse efectivamente, escuchar activamente, resolver conflictos y expresarse de manera auténtica (p. 117)

Las habilidades interpersonales no solo son comportamientos que podemos observar, sino también pensamientos y emociones que nos posibilitan interactuar de forma satisfactoria. Estas habilidades son esenciales porque nos ayudan a sentirnos bien, mejorar nuestra calidad de vida y obtener lo que deseamos. (Roca, 2014). También son las capacidades que tiene el ser humano de interactuar y presentarse ante otros en una sociedad. Es importante desarrollarlas de manera que faciliten la convivencia con las personas en nuestro entorno familiar, social y laboral. (Chenche, Llaguno, Contreras, & Rivera, 2023)

En esencia, las relaciones interpersonales son los lazos y conexiones que formamos con otros en un contexto social. La comunicación y las interacciones regulares son fundamentales para el desarrollo de nuestra identidad y bienestar. (Martin, Marsh, McInerney, & Green,, 2013)

Estas habilidades se definen como las relaciones familiares, que son la base y el pilar de nuestras vidas, ofreciendo un apoyo constante y duradero. Por otro lado, están las relaciones íntimas y afectivas, que se construyen sobre la confianza y la armonía, siendo cruciales para nuestro crecimiento emocional y bienestar personal. (FIDE, 2024)

En conclusión, podemos definirlo como vínculos que establecemos con otras personas a través de la comunicación y la interacción. Estas relaciones pueden ser de diversos tipos, como amistades, relaciones familiares, laborales o románticas, y se basan en la confianza, el respeto y la empatía mutua. Son fundamentales para nuestro bienestar emocional y social,

ya que nos permiten compartir experiencias, apoyarnos mutuamente y crecer como individuos.

Dimensiones de las Relaciones Interpersonales

Habilidades comunicativas: Las habilidades comunicativas pueden ser consideradas como los cimientos sobre los cuales pensamos, actuamos y sentimos los seres humanos. Desde la óptica de la educación, su desarrollo es de primer orden para permitir la interacción entre personas y el lograr aprendizajes. La capacidad de hablar, leer, escuchar y escribir efectivamente permite no solo poder transmitir información y conocimientos, sino además también interactuar con los demás, comprendiendo el sentido y objetivo de la comunicación, además del mensaje, lo que es muy importante en cualquier ámbito de nuestra vida.

Dando una mirada a la literatura que versa sobre las habilidades comunicativas, vemos que Cassany hace una clasificación de las habilidades comunicativas en dos claras categorías según el código usado: escritas y orales. Por otro lado, también las divide según la función que cumplen en el proceso de comunicación, en productivas (expresión) y receptivas (comprensión). Dicho esto, podemos agregar que las habilidades orales incluirán hablar y escuchar, mientras que las escritas implican escribir y leer. Clasificarlas así es importante en la medida que permitan comprender cómo se desarrollan y aplican dichas habilidades en contextos de comunicación y educación. (Urive-Echevarría Gálvez, 2006).

Con esto queda más claro que el lenguaje ha evolucionado a través del paso del tiempo en una herramienta que facilita y permite el conocimiento, logrando dar sentido a la existencia de la humanidad, además que permite el despliegue de las habilidades comunicativas más básicas (escribir, escuchar, leer y hablar), las mismas que han sido la guía que orienta al ser humano en su vida diaria. (Barajas, Lopez, Marquez, & Rodriguez, 2015) Es claro pues que

estas definiciones logran coincidir en señalar aspectos básicos de las habilidades comunicativas, sobre todo porque son habilidades básicas muy fáciles de identificar.

Por todo esto, llegando a una síntesis y conclusión para señalar nítidamente los aspectos o indicadores más importantes que nos permitan medir la dimensión “habilidades comunicativas”, mostramos un acuerdo con Uribe Echevarria, cuando menciona que:

A nivel internacional existe un consenso en el que se establece que el proceso de comunicación se puede realizar a través de cuatro formas distintas: hablar, escuchar, leer y escribir, habilidades comunicativas que se deben dominar para poder comunicarse con eficacia en todas las situaciones posibles (2006)

Sin embargo, para la presente investigación y en el marco de la dimensión “habilidades comunicativas”, dado que vamos a trabajar por medio de un taller para transmitir dichas habilidades a los docentes, requerimos abordar nuestros indicadores de medición de forma en que sean más fáciles de aplicar y evaluar posteriormente por medio de la observación, sin perder por ello rigurosidad, por ello, asumiremos los siguientes indicadores: 1. Comunicación asertiva, 2. Comunicación empática, y 3. Apertura de escucha. Estos indicadores nos permitirán medir más adecuadamente las actividades de nuestro taller en esta dimensión.

Trabajo en equipo: en el ambiente educativo, el "trabajo en equipo", muchas veces conocido como trabajo colegiado, suele ser una constante, además de una necesidad permanente. Todas las instituciones educativas requieren impulsar habilidades blandas para colaborar a tener una mejor dinámica en los trabajos conjuntos, en equipo, de los docentes y administrativos, a la vez que estas dinámicas son transmitidas también a los estudiantes.

Las definiciones de la dimensión “trabajo en equipo” pueden variar según el contexto, en este caso, vamos a presentar tres enfoques relevantes:

En primer lugar, tenemos una definición que trata de abordar lo más general e importante del trabajo en equipo, destacando sobre todo el aspecto colaborativo y el saber aprovechar los talentos personales en bien del equipo, algo de primera importancia para optimizar los resultados de dicho trabajo. Rabouin, María Astarloa, Roberto Bataller, Luis Berdiñas, & Graciela Bocchi, mencionan sobre el trabajo en equipo “es un proceso colaborativo en el que un grupo de personas se une para alcanzar un objetivo común, aprovechando las habilidades y talentos individuales de cada miembro” (2008).

Ahora, enfocándonos en los resultados del trabajo en equipo, podemos notar algo interesante, dado que esta labor, al combinar esfuerzos diferentes con capacidades distintas, notamos que los resultados de dicho trabajo no es solo la suma de resultados individuales, sino que el producto final es una multiplicación, una mejora exponencial de resultados. Por ello podemos decir que el trabajo en equipo implica la cooperación de varios individuos que, al combinar sus esfuerzos y capacidades, buscan lograr metas que serían difíciles de alcanzar de manera individual (Oviedo & Goyes Morán, Adriana Cecilia, 2012).

En esa misma línea, y para una mayor y mejor comprensión, podemos entender también al trabajo en equipo como la sinergia que se produce cuando un grupo de personas colabora, permitiendo que el resultado final sea superior a la suma de los aportes individuales (Menéndez, Bebdy Teresa Carvajal Zambrano, & Luís Alberto Quezada Fajardo, 2023). De esta forma se precisa el significado y el sentido de la definición anterior, teniendo en cuenta los beneficios de la labor en equipo.

Evaluando estas definiciones, podemos decir que la primera, ya que describe el trabajo en equipo como un proceso de colaboración, es particularmente precisa. Esta definición no solo resalta la importancia que tiene la colaboración, sino que además enfatiza el valor que tienen las habilidades individuales, lo cual es crucial y de primer orden en entornos laborales y educativos. La inclusión de la "unión" para lograr un "objetivo común" plantea un marco

claro sobre el objetivo y la finalidad del trabajo en equipo, lo que la hace útil para investigaciones académicas, labores cotidianas y prácticas profesionales.

Por otro lado, aunque las otras dos definiciones ofrecen perspectivas que son válidas, parecen carecer de la profundidad que tiene la primera definición proporcionada. La segunda definición se concentra en la cooperación, por otro lado, la tercera menciona la sinergia, un elemento importante; un concepto que puede ser más abstracto y menos accesible para algunos que no están familiarizados con el término. En conclusión, dado los fines del presente trabajo, vamos a asumir la primera definición como la más válida y útil ya que es la más completa y aplicable, además que engloba los elementos esenciales de la labor en equipo de manera clara y directa. En esa misma línea, y desprendiéndose de la definición planteada, extraemos también tres indicadores para poder orientar mejor nuestro estudio y medición, a saber: 1. La colaboración; 2. Apoyo mutuo; 3. Distribución de tareas.

Resolución de conflictos: La resolución de conflictos se entiende como la parte final, deseada, de un conflicto, el desenlace que debería ser, o sea, la culminación del mismo, se entiende una culminación en los mejores términos posibles y en beneficio de todas las partes. A continuación, vamos a presentar algunas definiciones de "resolución de conflictos", para poder tener mayor claridad sobre su contenido, discutiendo sobre la que nos sea más adecuada para cumplir con los objetivos de nuestra investigación.

En primer lugar, es bueno saber que el conflicto siempre ha sido propio de los seres humanos, solo hace falta echar un vistazo a la historia para darnos cuenta de ello, los motivos de los mismo son variados, ya sean económicos o por motivos sentimentales, o como dice Morales & Vargas Mendoza: “Existe un conflicto cuando se atenta contra nuestros derechos o cuando se atenta contra nuestra integridad física (2010). Con este preámbulo, pasemos a revisar algunas definiciones para aclarar mejor el punto.

Siendo un tema común, muy estudiado hoy en día por institutos de negocios, universidades e incluso instituciones castrenses, le daremos una revisión a un sitio común, cuyos conceptos son el resultado de múltiples autores, nos referimos a Wikipedia, biblioteca virtual con edición en línea y actualización constante que plantea que "La resolución de conflictos es la puesta en práctica de un conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica de las discrepancias entre las personas" (2020). Como ya habíamos precisado, resolver los conflictos de manera pacífica es uno de los intereses más fundamentales de la actividad resolutive, objetivo que es facilitado si se tienen habilidades blandas cultivadas adecuadamente.

La resolución de conflictos también se refiere a un proceso que debe utilizar diversas técnicas y estrategias con la finalidad de abordar y solucionar desavenencias, buscando un resultado que satisfaga a todas las partes involucradas (Significados, 2023). Con esto queda claro que el conflicto es muy difícil de solucionar si no se busca la mayor justicia posible, o sea, beneficiando a una parte, aunque sea en poca medida, el conflicto no queda resuelto completamente, al menos en la mayoría de los casos, y suele convertirse así en un problema latente que puede estallar en cualquier momento, con consecuencias imprevistas.

Otro de los conceptos precisa que la resolución de conflictos implica la aplicación de herramientas y métodos que van a permitir a los grupos o individuos gestionar y resolver disputas de manera constructiva, tratando así de evitar la escalada de tensiones y promoviendo un entendimiento mutuo (Grupo Editorial ETECE, 2023). Con esto se nota la urgencia de atender prontamente un conflicto, lo que implica también saberlo identificar a tiempo, impidiendo que este se expanda, crezca y se desarrolle en niveles que afecten una actividad o proceso pacífico.

Revisando estas definiciones, vemos que la primera describe la resolución de conflictos como un conjunto de conocimientos y habilidades cuya finalidad es mediar

pacíficamente, por tanto, dado que está abordando lo más importante de la cuestión, nos parece que es la más completa. Esta definición no solo está abarcando el aspecto práctico de la resolución de conflictos, sino que además subraya la importancia de la comprensión y la intervención no violenta, con la finalidad de resolver pacíficamente los conflictos, algo que es esencial en contextos interpersonales y organizacionales. Al enfatizar la no violencia y la paz, esta definición se entronca con los principios de la mediación y la conciliación, que son los pilares para lograr resultados duraderos en la resolución de disputas.

Por otro lado, las otras dos definiciones ofrecen perspectivas útiles, pero parecen carecer de la profundidad y el enfoque en la intervención pacífica, algo que caracteriza a la definición primera. La segunda definición se centra más en el proceso, mientras que la tercera enfatiza en las herramientas utilizadas. Sin embargo, ninguna de ellas logra capturar por completo la esencia de la resolución de conflictos como una disciplina, una actividad que requiere tanto de habilidades técnicas como de un enfoque ético hacia la paz. Es por todo ello que la primera definición se destaca como la más adecuada para nuestra tesis, ya que nos proporciona un marco claro y comprensivo sobre el tema, además, de dicho concepto podemos desprender tres campos claros en el proceso de resolución de conflictos, a saber: 1. Negociación; 2. Mediación; 3. Conciliación, las mismas que serán utilizadas como indicadores en el estudio de esta dimensión.

Teoría de las relaciones interpersonales

El estudio ha considerado 2 teorías: la Inteligencia Múltiple y la interpersonal de Howard Gardner y la teoría de la penetración social de Altman y Taylor que se detallan a continuación:

Inteligencia interpersonal: También conocida como inteligencia social, es la capacidad de una persona para entender y relacionarse en forma eficaz con los demás. Este concepto fue

desarrollado por el psicólogo Howard Gardner como parte de su teoría de las inteligencias múltiples, que propone que existen diferentes tipos de inteligencia más allá de la cognitiva tradicional. Las personas con alta inteligencia interpersonal son capaces de:

- Detectar emociones y motivaciones: Pueden percibir cambios sutiles en el estado de ánimo y las intenciones de los demás.
- Establecer relaciones efectivas: Tienen habilidades para comunicarse y empatizar, lo que les permite construir y mantener relaciones sociales saludables.
- Asumir roles en grupos: Pueden desempeñar diferentes funciones dentro de un grupo, ya sea como miembros o líderes, y son capaces de ver distintos puntos de vista.
- Utilizar el lenguaje no verbal: No solo se comunican verbalmente, sino que también son hábiles en interpretar el lenguaje corporal y otros signos no verbales.

La inteligencia interpersonal es una habilidad valiosa que no solo enriquece nuestras relaciones personales, sino que también es esencial para lograr el éxito profesionalmente y en la sociedad.

Teoría de la Penetración Social: propuesta por Irwin Altman y Dalmas Taylor en 1973, describe cómo las relaciones humanas se desarrollan a través de la comunicación interpersonal. Imagina una cebolla: cada capa que quitas representa un nivel de intimidad que se alcanza al compartir gradualmente información personal. El autor manifiesta que la relación social presenta un proceso secuencial de cuatro etapas secuenciales que se detallan a continuación:

Etapas de orientación: En esta fase, las personas son cautelosas y reservadas en sus interacciones, compartiendo poca información. La comunicación se rige por normas y fórmulas sociales. Etapa de intercambio exploratorio afectivo: Aquí, las personas comienzan a relajarse y a ser más amigables entre sí, lo que se refleja en un mayor

intercambio de información. Etapa de intercambio afectivo: En este momento, se produce un intercambio abierto de información, permitiendo la formación de relaciones cercanas, ya sea de amistad o de pareja. Etapa de intercambio estable: Esta etapa se caracteriza por una interacción constante y rica, facilitando la comprensión y el entendimiento tanto del lenguaje verbal como no verbal de manera natural y sencilla. (Altman & Taylor, 1973)

Al principio, la comunicación es superficial, centrada en temas generales y de poco riesgo emocional. A medida que la relación progresa, las personas comienzan a compartir más sobre sus pensamientos, sentimientos y experiencias personales, avanzando hacia capas más profundas de la “cebolla”. Este proceso de auto revelación, según Altman y Taylor, es esencial para el desarrollo de la intimidad en una relación.

La teoría también sugiere que la profundidad y amplitud de la auto revelación son variables clave en el fortalecimiento de las relaciones. La profundidad se refiere al nivel de intimidad de la información compartida, mientras que la amplitud abarca la variedad de temas discutidos. A medida que las personas se sienten más seguras y cómodas, la penetración social avanza, lo que conduce a relaciones más cercanas y significativas. Sin embargo, si la relación se deteriora, el proceso puede revertirse, y las personas pueden volver a niveles de comunicación más superficiales.

2.3. Bases Filosóficas

La filosofía social, que estudia las interacciones y estructuras de las sociedades, se relacionan estrechamente con las habilidades blandas y las relaciones interpersonales. Las habilidades de comunicarse efectivamente, en forma empática y el saber trabajar en equipo,

son esenciales para el funcionamiento armonioso de cualquier grupo social (Goleman, 1995). Estas habilidades facilitan la cooperación y el entendimiento mutuo, promoviendo un entorno social en el que se valoran las diferencias y se fomenta la cohesión (Carnegie, 1936). Desde una perspectiva filosófica, teóricos como Jürgen Habermas han subrayado la importancia del diálogo y el consenso en la vida social, lo cual resalta el papel de las habilidades interpersonales en la construcción de sociedades justas y equitativas (Habermas, 1984).

Además, la teoría de la justicia de John Rawls pone de relieve la necesidad de empatía y cooperación para alcanzar una sociedad equitativa (Rawls, 1971). Por lo tanto, las habilidades blandas no solo son cruciales para las relaciones personales, sino también para el desarrollo y mantenimiento de estructuras sociales justas.

La filosofía social proporciona el marco teórico que justifica la relevancia de las habilidades blandas en la creación y sostenimiento de relaciones interpersonales saludables y, por ende, de una sociedad cohesionada.

2.4. Definición de términos básicos

Comunicación efectiva: Es el intercambio de información de manera clara, precisa y comprensible, asegurando que el mensaje enviado sea recibido y entendido de la manera que se pretende.

Gestión de conflictos: “es un proceso cuya finalidad es abordar y solucionar las discrepancias, los desacuerdos o las confrontaciones que puedan existir entre personas, grupos, organizaciones o incluso dentro de un mismo individuo” (Tomas, 2023).

Trabajo en equipo: La habilidad para colaborar con otras personas, contribuyendo al logro de objetivos comunes.

Liderazgo: La capacidad de guiar, motivar y dirigir a un grupo hacia un objetivo.

Resolución de conflictos: La habilidad para manejar y resolver desacuerdos de manera constructiva.

Adaptabilidad: La capacidad de ajustarse a nuevas circunstancias y desafíos con flexibilidad.

Empatía: La habilidad para comprender y compartir los sentimientos de los demás, lo que facilita la creación de relaciones interpersonales sólidas.

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

La aplicación del taller de habilidades blandas mejora las relaciones interpersonales en los docentes en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024.

2.5.2. Hipótesis específicas

La aplicación del taller de habilidades blandas mejora las habilidades comunicativas en los docentes en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024.

La aplicación del taller de habilidades blandas mejora el trabajo en equipo en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024.

La aplicación del taller de habilidades blandas mejora la resolución de conflictos en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024.

2.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de la variable habilidades blandas

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento/Registro
Son habilidades no técnicas y que no dependen del razonamiento abstracto, que involucran habilidades interpersonales e intrapersonales para facilitar el dominio del desempeño en contextos particulares. Estas habilidades son: comunicación, resolución de problemas, trabajo en equipo, capacidad para mejorar el aprendizaje y el rendimiento personal, la motivación, juicio, liderazgo e iniciativa. (Hurrell, Scholarios y Thompson; Grugulis y Vincent, citado por Matteson, Anderson, & Boyden, 2016)	La Intervención se hará en tres talleres de 8 sesiones (una sesión por semana de 2 horas cada una) con módulos prácticos en comunicación efectiva (role-playing), empatía (casos simulados) y gestión de conflictos (técnicas de Harvard).	Taller de Comunicación efectiva “El arte de comunicar”	• Escucha activa • Lenguaje corporal asertivo.	Listas de cotejo Registro de participación
		Taller de empatía “En la piel del otro”	• Empatía cognitiva • Empatía afectiva • Empatía compasiva	
		Taller de Gestión o manejo de conflictos “Soluciones que benefician a todos”	• Técnicas de negociación y resolución de conflictos. • Herramientas y técnicas para la generación de confianza • Conciliación.	

Tabla 2

Operacionalización de la variable Relaciones interpersonales

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Las relaciones interpersonales consisten en la relación recíproca entre dos o más personas e involucra entre otros aspectos los siguientes: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de la persona. (Mosquera, 2020)	La medición de las relaciones interpersonales se realizará mediante una escala tipo Likert compuesta por 18 ítems y dividida en 3 dimensiones: (1) habilidades comunicativas, (2) trabajo en equipo y (3) resolución de conflictos.	Habilidades comunicativas	• Comunicación asertiva • Comunicación empática • Apertura de escucha	1; 2; 3; 4; 5; 6	Escala de Relaciones interpersonales
		Trabajo en equipo	• Colaboración • Apoyo mutuo • Distribución de tareas	7; 8; 9; 10; 11; 12	
		Resolución de conflictos	• Negociación • Mediación • Conciliación	13; 14; 15; 16; 17; 18	

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

El presente estudio, responde a un enfoque cuantitativo, pues la investigación se centra en recopilar y analizar datos numéricos. Este método nos ayuda a describir, explicar y predecir diferentes fenómenos. Para lograrlo, se utilizan herramientas como encuestas, experimentos y análisis estadísticos, lo que permite obtener resultados objetivos y que se pueden aplicar a un grupo más amplio de situaciones.

La presente investigación cumple con las características de una investigación aplicada, pues se centra en la aplicación de conocimientos sobre habilidades blandas en las relaciones entre docentes, el cual es un problema concreto. Al respecto Vara (2015) señala que “el interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad” (p. 235). Así mismo, menciona que el propósito de la investigación aplicada es identificar un problema y mostrar la solución más adecuada.

La investigación es de nivel explicativo, en razón de que pretende explicar cómo y por qué el taller de habilidades blandas impacta en la comunicación, la empatía y la colaboración entre los docentes. Tal como expresa Bernal (2010) el objetivo de las investigaciones explicativas es estudiar el porqué de los hechos o fenómenos, estableciendo relaciones de causa-efecto.

El estudio corresponde a un diseño preexperimental con Pretest y Postest. Este tipo de diseño se enfocó en evaluar a los participantes tanto antes como después de aplicar el experimento. A diferencia de otros diseños, no se asigna a los participantes de manera aleatoria a grupos de control y experimental, lo que puede afectar la validez interna del

estudio. Sin embargo, es una herramienta valiosa para obtener datos iniciales y determinar si vale la pena realizar un experimento más detallado en el futuro.

En la presente investigación, a la muestra de estudio, antes de la intervención se les aplicó un pretest para medir el nivel de relaciones interpersonales que poseen los docentes, mediante una escala tipo Likert. Posteriormente se desarrollaron 3 talleres con un total de 8 sesiones (una sesión por semana de 2 horas cada una) con módulos prácticos en comunicación efectiva (role-playing), empatía (casos simulados) y gestión de conflictos (técnicas de Harvard). Dichos talleres se denominaron:

1. Taller 1: El arte de comunicar
2. Taller 2: En la piel del otro
3. Taller 3: Soluciones que benefician a todos

Luego, se les administró una posprueba, para medir el cambio en las relaciones interpersonales.

El esquema es:

G.E: O1 X O2

Donde:

G.E: Grupo experimental

O1: Medición pretest de las relaciones interpersonales

O2: Medición posttest de las relaciones interpersonales.

X: Aplicación del taller de habilidades blandas

3.2 Población y Muestra.

3.2.1. Población

Se consideraron a 94 docentes de los cuales 56 son nombrados y 38 son contratados, para el año escolar 2024 que formaron parte del colegio Pedro E. Paulet de Huacho.

Tabla 3
Población de estudio

Condición laboral	Número de docentes
Nombrados	56
Contratados	38
Total	94

3.2.2. Muestra

No se aplicó muestreo alguno, pues el estudio se ejecutó con la totalidad de docentes, es decir con los 56 docentes nombrados y 38 docentes contratados de la institución educativa Pedro E. Paulet

3.3. Técnicas de recolección de datos.

- **Técnica:** Se hizo uso de la encuesta como técnica de recolección de datos.
- **Instrumento:** Se aplicó una escala tipo Likert denominado “Relaciones Interpersonales”

Ficha técnica del instrumento “Escala de Relaciones Interpersonales”.

Denominación	: Escala de Relaciones internacionales
Autor y año	: Miranda Quispe Guillermo Renee
Objetivo	: Evaluar el nivel de relaciones interpersonales
Alcances	: Docentes de Educación Básica Regular
Duración	: 25 minutos.
Descripción	: Aplicación individual o colectiva
Escala de respuestas	: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.
Baremos	: Deficiente 18 – 41 puntos; Regular 42 – 65 puntos y Bueno 66 -90 puntos.

Tabla 4*Fiabilidad de la escala de Relaciones interpersonales*

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.958	18

La escala mostró una excelente confiabilidad.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.

Se emplearon dos métodos para analizar los datos: el descriptivo y el inferencial.

Aunque ambos buscan entender los datos, lo hacen de maneras diferentes.

- **Método descriptivo:** Este método se enfoca en resumir y describir los datos de forma objetiva. Utiliza estadísticas como la media, la mediana y la desviación estándar para ofrecer una visión general de los datos. Para este análisis, se usó el programa SPSS.
- **Método inferencial:** Este enfoque utiliza técnicas de muestreo y pruebas de hipótesis para determinar si las diferencias observadas entre grupos son estadísticamente significativas.

3.5 Matriz de consistencia

TALLER DE HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PEDRO E. PAULET - HUACHO, 2024.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<u>Problema general</u>	<u>Objetivo general</u>	<u>Hipótesis general</u>	Variable independiente			ENFOQUE Cuantitativo
¿En qué medida la aplicación del taller de habilidades blandas mejora las relaciones interpersonales en los docentes en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024?	Demostrar si la aplicación del taller de habilidades blandas mejora las relaciones interpersonales en los docentes en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024.	La aplicación del taller de habilidades blandas mejora las relaciones interpersonales en los docentes en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024	Taller de Habilidades blandas	de ● Taller de Comunicación efectiva “El arte de comunicar”	● Escucha activa ● Lenguaje corporal asertivo	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	<u>Hipótesis específicas</u>			● Taller de empatía “En la piel del otro”	NIVEL DE INVESTIGACIÓN Explicativo
¿En qué medida la aplicación del taller de habilidades blandas mejora las habilidades comunicativas en los docentes en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024?	Demostrar que la aplicación del taller de habilidades blandas mejora las habilidades comunicativas en los docentes en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024	La aplicación del taller de habilidades blandas mejora las habilidades comunicativas en los docentes en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024.		● Taller de Gestión o manejo de conflictos “Soluciones que benefician a todos”	● Empatía cognitiva ● Empatía afectiva ● Empatía compasiva	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Preexperimental con Pretest y Postest
					● Técnicas de negociación y resolución de conflictos. ● Herramientas y técnicas para la generación de confianza ● Conciliación	El esquema es: G.E: O1 X O2 Donde: G.E: Grupo experimental 01: Medición pretest de las relaciones interpersonales 02: Medición posttest de las relaciones interpersonales.

¿En qué medida la aplicación del taller de habilidades blandas mejora el trabajo en equipo en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024?	Demostrar que la aplicación del taller de habilidades blandas mejora el trabajo en equipo en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024	La aplicación del taller de habilidades blandas mejora el trabajo en equipo en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024.	Variable dependiente Relaciones interpersonales	• Habilidades comunicativas	• Comunicación asertiva • Comunicación empática • Apertura de escucha	X: Aplicación del taller de habilidades blandas TECNICAS INSTRUMENTOS Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de relaciones interpersonales. POBLACIÓN Está constituida por los 84 docentes nombrados y contratados. <table><tr><td>Condición</td><td>Número de docentes</td></tr><tr><td>Nombrado</td><td>56</td></tr><tr><td>Contratado</td><td>38</td></tr><tr><td>total</td><td>94</td></tr></table> MUESTRA El estudio será censal	Condición	Número de docentes	Nombrado	56	Contratado	38	total	94
Condición	Número de docentes													
Nombrado	56													
Contratado	38													
total	94													
¿En qué medida la aplicación del taller de habilidades blandas mejora la resolución de conflictos en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024?	Demostrar que la aplicación del taller de habilidades blandas mejora la resolución de conflictos en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024	La aplicación del taller de habilidades blandas mejora la resolución de conflictos en la institución educativa Pedro E. Paulet – Huacho-2024.		• Trabajo en equipo • Resolución de conflictos	• Colaboración • Apoyo mutuo • Distribución de tareas • Negociación • Mediación • Conciliación									

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

4.1.1. Análisis descriptivo: Relaciones interpersonales

Tabla 5

Descriptivos pretest y posttest – Relaciones interpersonales

	n	Media (M)	Mediana	Desviación estándar (DE)
Pre test	94	38.33	42.50	11.598
Post test	94	51.97	49.00	10.022

En la tabla 5, se observan diferencias estadísticamente entre la media de puntuaciones posttest (M=51.97; DE=10.022) y la media de puntuaciones pretest (M=38.33; DE=11.598) con respecto a las relaciones interpersonales.

Figura 1

Comparación pretest y posttest relaciones interpersonales

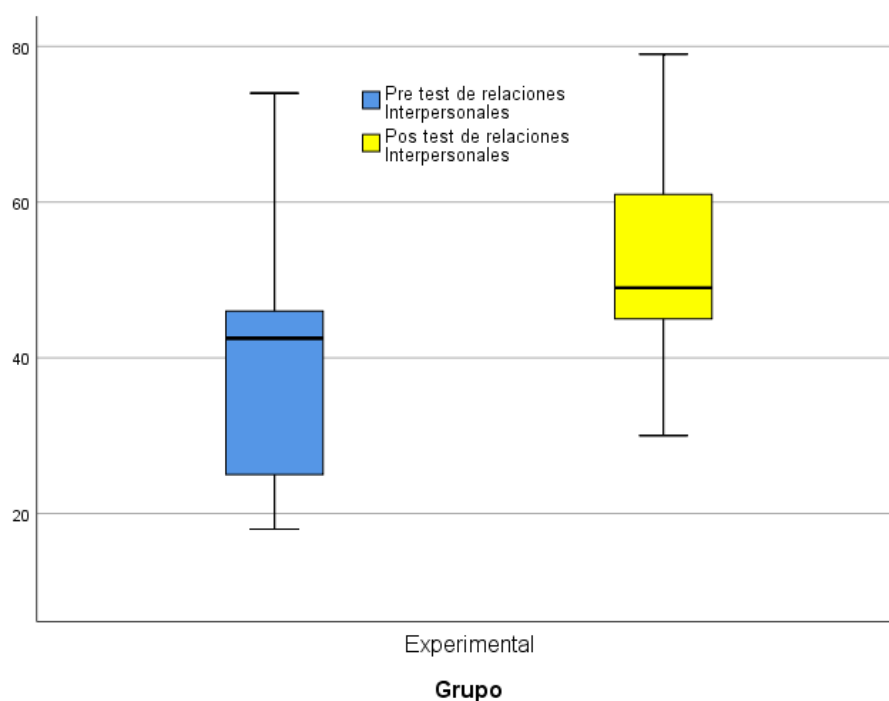
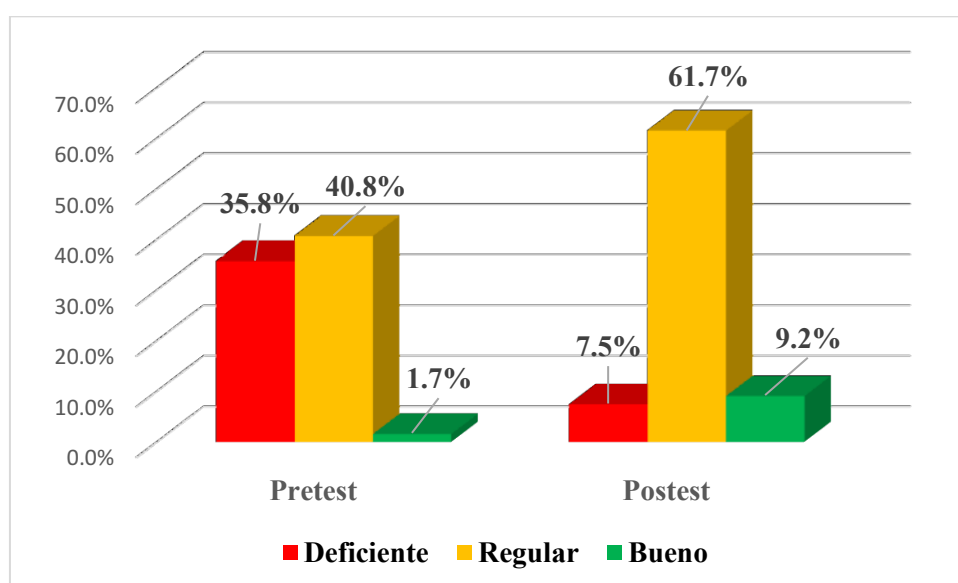


Tabla 6
Nivel de relaciones interpersonales

Niveles	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Deficiente	43	35.8%	9	7.5%
Regular	49	40.8%	74	61.7%
Bueno	2	1.7%	11	9.2%
Total	94	100.0%	94	100.0%

Nota. Deficiente 18 – 41 puntos; Regular 42 – 65 puntos y Bueno 66 -90 puntos.

Figura 2
Nivel alcanzado de relaciones interpersonales



En la figura 2 se evidencia que, antes de la puesta en práctica del taller de habilidades blandas a los maestros de la I.E. Pedro E. Paulet de Huacho, el 40.8% de ellos evidenciaron un nivel regular de las relaciones interpersonales, un 35.8% un nivel deficiente y 1.7% un nivel bueno. Después de participar en los talleres de habilidades blandas, se encontró que la mayoría (67.1%) de los participantes mostraron un nivel regular en sus relaciones interpersonales, un 9.2% un buen nivel y solo un 7.5% tenía un nivel deficiente de interacción con sus pares.

4.1.2. Dimensión: Habilidades comunicativas

Tabla 7

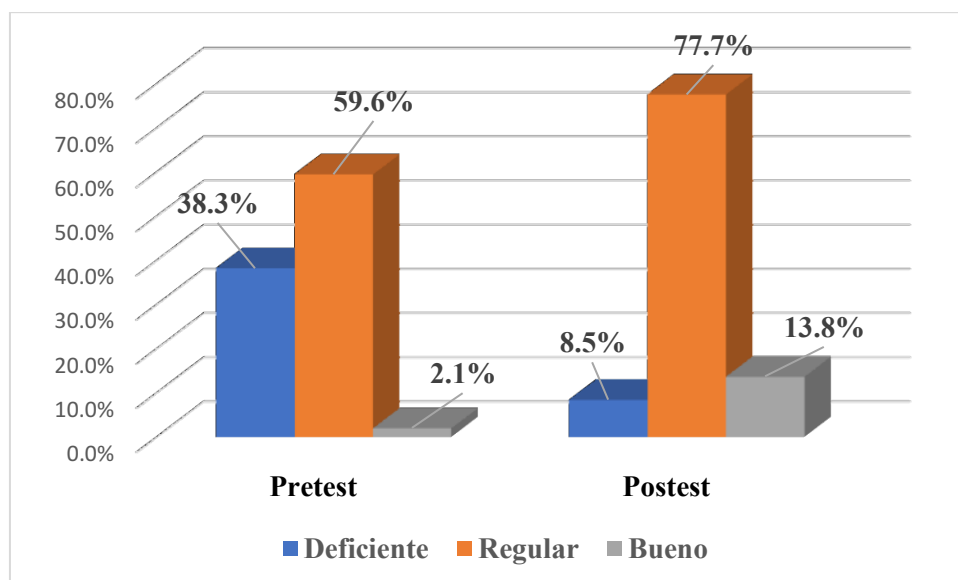
Niveles de habilidades comunicativas

Niveles	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Deficiente	36	38.3%	8	8.5%
Regular	56	59.6%	73	77.7%
Bueno	2	2.1%	13	13.8%
Total	94	100.0%	94	100.0%

Nota. Deficiente 6 – 13 puntos; Regular 14 – 21 puntos y Bueno 22 -30 puntos.

Figura 3

Nivel alcanzado en habilidades comunicativas



En la figura 3 se evidencia que, antes que los maestros de la I.E. Pedro E. Paulet, participaran en el taller de habilidades blandas, el 59.6% evidenciaron tener un nivel regular de habilidades comunicativas, un 38.3% un nivel deficiente y 2.1% un nivel bueno. Después de participar en los talleres de habilidades blandas, se encontró que la mayoría (77.7%) mostraron un nivel regular en sus habilidades de comunicación, un 13.8% un buen nivel y solo un 8.5% un deficiente nivel. Este resultado sugiere que los docentes experimentaron una mejora significativa en sus habilidades comunicativas.

4.1.3. Dimensión: Trabajo en equipo

Tabla 8

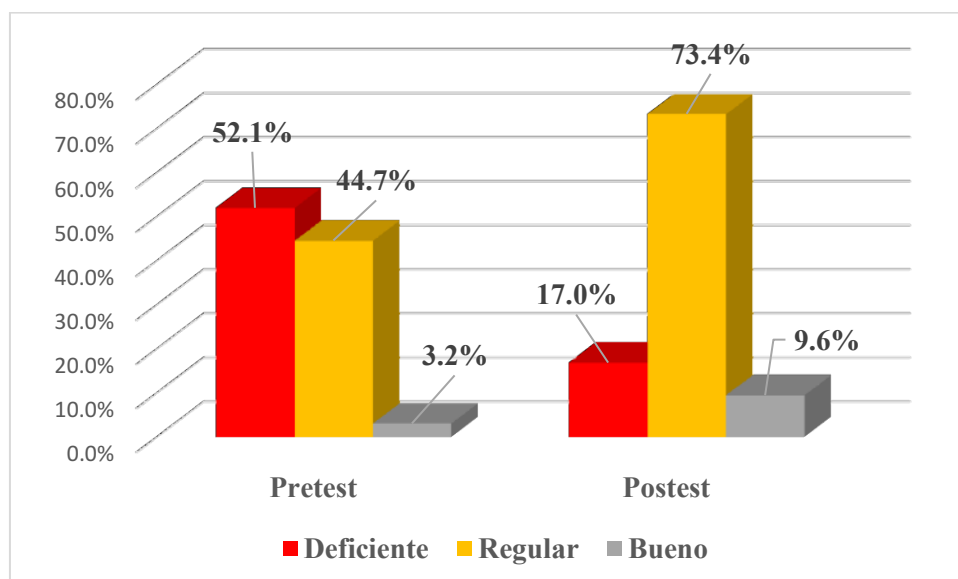
Niveles de trabajo en equipo

Niveles	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Deficiente	49	52.1%	16	17.0%
Regular	42	44.7%	69	73.4%
Bueno	3	3.2%	9	9.6%
Total	94	100.0%	94	100.0%

Nota. Deficiente 6 – 13 puntos; Regular 14 – 21 puntos y Bueno 22 -30 puntos.

Figura 4

Nivel alcanzado en trabajo en equipo



En la figura 4 se muestra que, antes que los maestros de la I.E. Pedro E. Paulet, participaran en el taller de habilidades blandas, el 52.1% de ellos mostraron tener un nivel deficiente de trabajo en equipo, un 44.7% un nivel regular y 3.2% un nivel bueno. Después de participar en los talleres de habilidades blandas, se encontró que la mayoría (73.4%) de los docentes mostraron un nivel regular de trabajar en equipo, un 17.0% un deficiente nivel y un 9.6% un buen nivel. Este resultado sugiere que los docentes experimentaron una mejora significativa en sus habilidades de trabajar en equipo.

4.1.4. Dimensión: Resolución de conflictos

Tabla 9

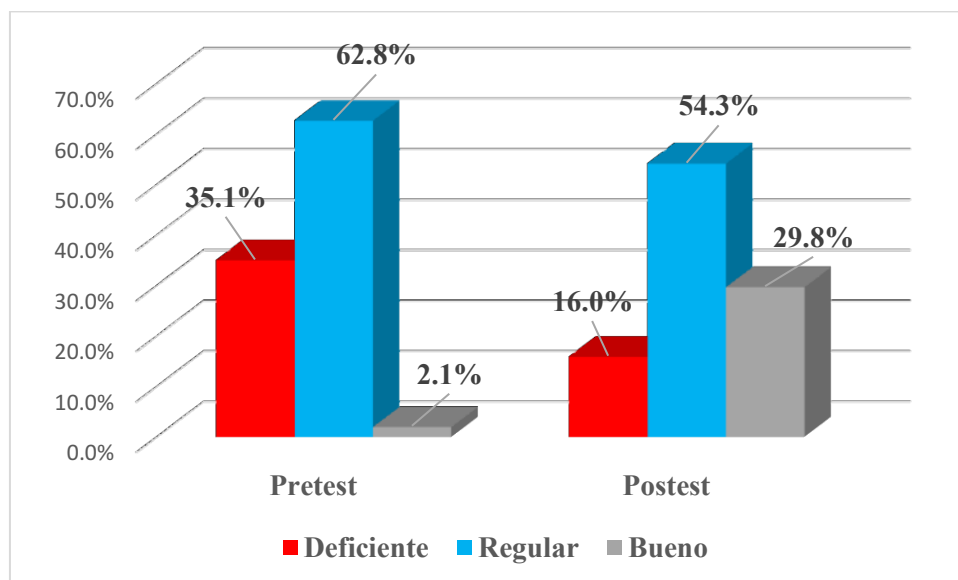
Niveles de resolución de conflictos

Niveles	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Deficiente	33	35.1%	15	16.0%
Regular	59	62.8%	51	54.3%
Bueno	2	2.1%	28	29.8%
Total	94	100.0%	94	100.0%

Nota. Deficiente 6 – 13 puntos; Regular 14 – 21 puntos y Bueno 22 -30 puntos.

Figura 5

Nivel alcanzado en la resolución de conflictos



En la figura 5 se muestra que, antes que los maestros de la I.E. Pedro E. Paulet, participaran en el taller de habilidades blandas, el 62.8% de ellos mostraban un nivel regular en la resolución de conflictos, un 35.1% un nivel deficiente y 2.1% un nivel bueno. Después de participar en los talleres de habilidades blandas, se encontró que la mayoría (54.3%) de los docentes mostraron un nivel regular en la resolución de conflictos, un 29.8% un buen nivel y un 16.0% un deficiente nivel. Estos resultados sugieren que los docentes experimentaron una mejora significativa en la resolución de sus conflictos.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1 Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis Nula (H_0): La diferencia de los puntajes obtenidos en relaciones interpersonales sigue una distribución normal

Hipótesis Alternativa (H_a): La diferencia de los puntajes obtenidos en relaciones interpersonales no sigue una distribución normal

Tabla 10

Prueba de normalidad relaciones interpersonales

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones interpersonales	,178	94	,000	,876	94	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El test de Kolmogórov-Smirnov indica que la diferencia de los puntajes de la variable relaciones interpersonales no presenta una distribución normal (p -valor < 0.05). Al comprobar que la diferencia no presentó normalidad, se empleó el estadístico de Wilcoxon para realizar la contrastación de la hipótesis.

Hipótesis estadísticas

H₀: No hay diferencia significativa entre la mediana de puntajes pretest y posttest en las relaciones interpersonales de los docentes de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho, 2024.

H_a: Hay diferencia significativa entre la mediana de puntajes pretest y posttest en las relaciones interpersonales de los docentes de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho, 2024.

Tabla 11
Prueba de Wilcoxon – Relaciones interpersonales

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Postest – pretest relaciones Interpersonales	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
	Rangos positivos	73 ^b	37,00	2701,00
	Empates	21 ^c		
	Total	94		

a. Postest < Pretest

b. Postest > Pretest

c. Postest = Pretest

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

	Postest – Pretest de relaciones Interpersonales
Z	-7,437 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

b. Se basa en rangos negativos.

La prueba de Wilcoxon muestra que hay diferencias significativas entre los puntajes del pretest y posttest en las relaciones interpersonales ($Z=-7.437$; $p\text{-valor} < 0.05$). Lo que indica que la aplicación del taller habilidades blandas favorece positivamente las relaciones interpersonales en los maestros de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho-2024.

4.3.2 Contrastación de la hipótesis específica 1

Prueba de normalidad

Hipótesis Nula (H_0): La diferencia de los puntajes obtenido en habilidades comunicativas sigue una distribución normal

Hipótesis Alternativa (H_a): La diferencia de los puntajes obtenido en habilidades comunicativas no sigue una distribución normal.

Tabla 12*Prueba de normalidad habilidades comunicativas*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades comunicativas	,246	94	,000	,794	94	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El test de Kolmogórov-Smirnov indica que la diferencia de los puntajes obtenidos en habilidades comunicativas no sigue una distribución normal ($p\text{-valor} < 0.05$). Al comprobar que la diferencia no presentó normalidad, se empleó el estadístico de Wilcoxon para realizar la contrastación de la hipótesis.

Hipótesis estadísticas

Ho: No hay diferencia significativa entre la mediana de puntajes pretest y posttest en las habilidades comunicativas de los docentes de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho, 2024.

Ha: Hay diferencia significativa entre la mediana de puntajes pretest y posttest en las habilidades comunicativas de los docentes de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho, 2024.

Tabla 13*Prueba de Wilcoxon – Habilidades comunicativas*

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Postest– Pretest	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
Habilidades comunicativas	Rangos positivos	52 ^b	26,50	1378,00
	Empates	42 ^c		
	Total	94		

a. Postest Habilidades comunicativas < Pretest Habilidades comunicativas

b. Postest Habilidades comunicativas > Pretest Habilidades comunicativas

c. Postest Habilidades comunicativas = Pretest Habilidades comunicativas

Postest - Pretest	
Habilidades comunicativas	
Z	-6,294 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

b. Se basa en rangos negativos.

La prueba de Wilcoxon muestra que hay diferencias significativas entre las puntuaciones del pretest y postest en las habilidades comunicativas ($Z=-6.294$; $p\text{-valor} < 0.05$). Lo que indica que la implementación del taller habilidades blandas mejora las habilidades comunicativas de los profesores de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho-2024.

4.3.3 Contrastación de la hipótesis específica 2

Hipótesis Nula (H_0): La diferencia de los puntajes obtenidos en trabajo en equipo siguen una distribución normal.

Hipótesis Alternativa (H_a): La diferencia de los puntajes obtenidos en trabajo en equipo no siguen una distribución normal.

Tabla 14

Prueba de normalidad Trabajo en equipo

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo en equipo	,202	94	,000	,844	94	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El test de Kolmogórov-Smirnov indica que la diferencia de los puntajes obtenidos en trabajo en equipo no sigue una distribución normal ($p\text{-valor} < 0.05$). Al comprobar que la diferencia no presentó normalidad, se empleó el estadístico de Wilcoxon para realizar la contrastación de la hipótesis.

Hipótesis estadísticas

Ho: No hay diferencia significativa entre la mediana de puntajes pretest y posttest de trabajo en equipo de los docentes de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho, 2024.

Ha: Hay diferencia significativa entre la mediana de puntajes pretest y posttest de trabajo en equipo de los docentes de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho, 2024.

Tabla 15

Prueba de Wilcoxon Trabajo en equipo

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Posttest- Pretest trabajo en equipo	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
	Rangos positivos	61 ^b	31,00	1891,00
	Empates	33 ^c		
	Total	94		

a. Post test trabajo en equipo < Pre test trabajo en equipo

b. Post test trabajo en equipo > Pre test trabajo en equipo

c. Post test trabajo en equipo = Pre test trabajo en equipo

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Posttest - Pretest trabajo en equipo	
Z	-6,824 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

b. Se basa en rangos negativos.

La prueba de Wilcoxon muestra que hay diferencias significativas entre las puntuaciones del pretest y posttest en trabajo en equipo ($Z=-6.824$; $p\text{-valor} < 0.05$). Lo que indica que la implementación del taller habilidades blandas mejora el trabajo en equipo en los profesores de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho-2024.

4.3.4 Contrastación de la hipótesis específica 3

Hipótesis Nula (H_0): La diferencia de los puntajes obtenidos en resolución de conflictos siguen una distribución normal

Hipótesis Alternativa (H_a): La diferencia de los puntajes obtenidos en resolución de conflictos no siguen una distribución normal.

Tabla 16

Prueba de normalidad aprendizaje de los polígonos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Resolución de conflictos	,318	94	,000	,788	94	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El test de Kolmogórov-Smirnov indica que la diferencia de los puntajes obtenidos en resolución de conflictos no sigue una distribución normal ($p\text{-valor} < 0.05$). Al comprobar que la diferencia no presentó normalidad, se empleó el estadístico de Wilcoxon para realizar la contrastación de la hipótesis.

Hipótesis estadística

H₀: No hay diferencia significativa entre la mediana de puntajes pretest y posttest en la resolución de conflictos en los docentes de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho, 2024.

H_a: Hay diferencia significativa entre la mediana de puntajes pretest y posttest en la resolución de conflictos en los docentes de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho, 2024.

Tabla 17
Prueba de Wilcoxon – Resolución de conflictos

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Postest - Pretest	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
resolución de conflictos	Rangos positivos	47 ^b	24,00	1128,00
	Empates	47 ^c		
	Total	94		

a. Postest < Pretest

b. Postest > Pretest

c. Postest = Pretest

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

	Postest - Pretest resolución de conflictos
Z	-6,014 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

b. Se basa en rangos negativos.

La prueba de Wilcoxon muestra que hay diferencias significativas entre los puntajes del pretest y posttest en resolución de conflictos ($Z=-6.014$; $p\text{-valor} < 0.05$). Lo que indica que la implementación del taller habilidades blandas mejora la resolución de conflictos en los profesores de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho-2024.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Como resultado de la investigación se encontró que la implementación del taller de habilidades blandas impactó en forma favorable para mejorar las relaciones interpersonales de los profesores de la I.E Pedro E. Paulet de Huacho. La conclusión se corresponde con el estudio realizado por Islachin (2021) quien, en su investigación realizada en docentes la I.E de nivel inicial de Anco – Huallo de Apurímac, en una muestra de 35 profesores empleando un diseño no experimental de nivel correlacional llega a concluir que el empleo de las habilidades blandas se relaciona en forma directa con las relaciones interpersonales. De igual modo, las conclusiones de la presente pesquisa concuerdan con lo encontrado por Esplana (2023) quien, en su investigación de nivel descriptivo correlacional, en un grupo de 94 maestros de la I.E.E San Ramón de Ayacucho, llega a concluir que el manejo de habilidades blandas (comunicación e inteligencia emocional), mejoran notablemente el nivel de relaciones interpersonales. En esa misma dirección, los resultados se corresponden con el hallazgo hecho por De la Cruz (2020) quien realizó una investigación no experimental de nivel correlacional causal, en un grupo de 70 profesores de la I.E Karol Wojtyla del distrito de San Juan de Lurigancho, a quienes les suministró una escala para medir el nivel de desarrollo de habilidades blandas y otra para medir el nivel de relaciones interpersonales, arribó a la conclusión de que las relaciones interpersonales están supeditados en un 69.4% del manejo de las habilidades blandas de los docentes.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. El análisis estadístico mediante la prueba de Wilcoxon reveló que hay diferencias significativas entre los puntajes pretest y posttest en relaciones interpersonales ($Z=-7.437$; $p\text{-valor} < 0.05$). Lo que indica que la implementación del taller habilidades blandas mejora las relaciones interpersonales en los profesores de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho-2024.
2. El análisis estadístico mediante la prueba de Wilcoxon reveló que hay diferencias significativas entre los puntajes pretest y posttest en habilidades comunicativas ($Z=-6.294$; $p\text{-valor} < 0.05$). Lo que indica que la implementación del taller habilidades blandas mejora las habilidades comunicativas en los profesores de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho-2024.
3. El análisis estadístico mediante la prueba de Wilcoxon reveló que hay diferencias significativas entre los puntajes pretest y posttest en trabajo en equipo ($Z=-6.824$; $p\text{-valor} < 0.05$). Lo que indica que la implementación del taller habilidades blandas mejora el trabajo en equipo en los profesores de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho-2024.
4. El análisis estadístico mediante la prueba de Wilcoxon reveló que hay diferencias significativas entre los puntajes pretest y posttest en resolución de conflictos ($Z=-6.014$; $p\text{-valor} < 0.05$). Lo que indica que la implementación del taller habilidades blandas mejora la resolución de conflictos en los profesores de la I.E Pedro E. Paulet – Huacho-2024.

6.2 Recomendaciones

Primera: Los directivos de la I.E Pedro E. Paulet, deben incluir en su Plan Anual de Trabajo (PAT) la implementación de talleres periódicos sobre comunicación asertiva, inteligencia emocional y trabajo en equipo, involucrando especialistas en coaching grupal para abordar conflictos de manera constructiva.

Segunda: Los directivos del área de Gestión Pedagógica de la UGEL N° 09 de Huaura, deben implementar programas de capacitación para los docentes en temas de gestión de emociones y relaciones interpersonales. Además, deben de promover la presencia de psicólogos educativos, los cuales deben brindar soporte emocional y ser mediadores de conflictos.

Tercera: Los profesores de la I. E Pedro E. Paulet deben aplicar lo aprendido en los talleres de habilidades blandas, practicar la escucha activa, utilizar canales de comunicación claros (ejemplo: WhatsApp grupal solo para temas laborales, evitando malentendidos) y abordar los desacuerdos de manera directa pero respetuosa.

CAPITULO VII

REFERENCIAS

7.1 Lista de Referencias

- Altman, I., & Taylor, D. (1973). *Social Penetration: The development of interpersonal relationships*. New York: Hotl, Rinehart & Winston.
- Angloamerican. (2023). *Acerca de la gestión de conflictos*. Obtenido de <https://socialway.angloamerican.com/es-es/toolkit/impact-and-risk-prevention-and-management/conflict-management/introduction/about-conflict-management>
- Barajas, N., Lopez, J., Marquez, L., & Rodriguez, M. (2015). *Investigación documental sobre las habilidades y competencias comunicativas en Educación Básica*. BOGOTA.
- Bonesso, S., Gerli, F., Pizzi, C., & Cortellazzo, L. (2018). Intenciones emprendedoras de los estudiantes: el papel de las experiencias de aprendizaje previas y las competencias emocionales, sociales y cognitivas. *J Small Bus Manag*, 215–242.
- Carnegie, D. (1936). *Cómo ganar amigos e influir sobre las personas*. Nueva York: Simon & Schuster.
- Chaffer, C., & Webb, J. (22 de enero de 2017). *Una evaluación del desarrollo de competencias en los aprendices de contabilidad*. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09639284.2017.1286602>
- Chenche, F., Llaguno, V., Contreras, J., & Rivera, L. (2023). Relaciones interpersonales en la convivencia personal. *Recimundo*, 372 - 380.
- De Arco, L., Santana, P., & Gomez, Y. (2022). *Habilidades blandas para el profesional del siglo XXI*. Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO.
- De la Cruz Sandoval, V. (2020). *Habilidades blandas en las relaciones interpersonales en docentes de la Institución Educativa Karol Wojtyla, San Juan de Lurigancho*. Tesis de Maestría, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40311/De%20La%20Cruz_SA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Esplana Meza, A. (2023). *Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa Pública Emblemática “San Ramón” de Ayacucho*. Tesis de maestría, Ayacucho. Obtenido de <https://repositorio.unsch.edu.pe/handle/20.500.14612/6649>

- Fernández-Pinto, I., López-Pérez, Belén, & Márquez, María. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología* , 284-298.
- FIDE. (2024). *Claro, aquí tienes una versión parafraseada y más humanizada:*. Obtenido de <https://www.fide.edu.pe/es-cr/blog/detalle/que-son-las-relaciones-interpersonales/>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- Grupo Editorial ETECE. (7 de Febrero de 2023). *Resolución de conflictos*. Obtenido de <https://concepto.de/resolucion-de-conflictos/>
- Guerra, S. (2019). *Entrenamiento de habilidades blandas en estudiantes universitarios*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Guerra, S. (2019). *Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios*. bogota: Universitaria Iberoamericana: Bogotá, Bogotá, CO.
- Habermas, J. (1984). *The Theory of Communicative Action*. Boston: Beacon Press.
- Instituto Europeo de Educación. (30 de octubre de 2019). *¿Que es la gestión de conflictos?* Obtenido de <https://ieeducacion.com/gestion-de-conflictos/>
- Islachin, M. (2021). *Habilidades blandas y relaciones interpersonales en docente de la institución educativa del nivel inicial del distrito de ancón Guayo Chincheros Apurímac 2020*. Moquegua Perú: Universidad José Carlos Mariátegui.
- Leon, C. (2021). *Programa de habilidades blandas en la inteligencia emocional de los docentes de una institución educativa, 2019*. Pimentel-Perú: Universidad del señor de Sipan.
- López, M. B., Arán Filippetti, V., & Cristina Richaud, M. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 37-51.
- Machado, M., & Rivera, L. (2023). *Importancia de las habilidades blandas en elproyecto de vida de los estudiantes de Educación Básica Media*. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Martin, A., Marsh, H., McInerney, D., & Green,, J. (2013). *la calidad de las relaciones entre estudiantes, profesores y padres puede tener un impacto significativo en la motivación y el logro académico de los jóvenes*. Teachers College Record.
- Matteson, M., Anderson, L., & Boyden, C. (01 de enero de 2016). *“Soft Skills”: una frase en busca de significado*. Obtenido de <https://oaks.kent.edu/slispubs/73>

- Menéndez, J. J., Bebdy Teresa Carvajal Zambrano, & Luís Alberto Quezada Fajardo. (2023). *Guia de actividades para el estudio de introducción a la investigación*. Guayaquil: Cide .
- Morales, J. E., & Vargas Mendoza, J. (2010). *Comunicación asertiva*. Oaxaca: Asociación Oaxaqueña de Psicología.
- Morales, O. (2021). *Habilidades blancas como estrategia para mejorar la comunicación organizacional en los colaboradores de la gerencia regional de educación lambayeque 2019*. Pimentel-Perú: Universidad señor de Sipán.
- Open Research Europe. (12 de Octubre de 2023). *La ciencia detrás de las habilidades blandas: qué hacer y qué no hacer para los investigadores que recién comienzan su carrera y más allá. Un artículo de revisión de la Acción*. Obtenido de <https://open-research-europe.ec.europa.eu/articles/3-55>
- Oviedo, P. E., & Goyes Morán, Adriana Cecilia. (2012). *Innovar la enseñanza. Estrategias derivadas de la investigación*. Bogota: CLACSO.
- Perez, A. G. (2023). *Pida la palabra*. Lima: Planeta.
- Pumble. (2022). *¿Qué es la comunicación eficaz?* Obtenido de <https://pumble.com/learn/es/communication/effective-communication/>
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, 21-46.
- Rabouin, R., María Astarloa , L., Roberto Bataller , Luis Berdiñas, & Graciela Bocchi . (2008). *Habilidades corporativas para un nuevo management*. Buenos Aires: Pearson Education.
- Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice*. . Cambridge: Harvard University Press.
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales* . Valencia: ACDE Ediciones .
- Sanchez, X., Soto, M. , & Lopez, C. (2023). *Desarrollo de habilidades blandas para la gestión directiva mediante prácticas profesionales virtuales*. México: Universidad privada del Occidente de México.
- Significados. (21 de Julio de 2023). *Qué es la Resolución de conflictos*. Obtenido de <https://www.significados.com/solucion-de-conflictos/>
- Tomas, M. T. (08 de Noviembre de 2023). *¿Qué es la gestión de conflictos?* Obtenido de <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/gestion-de-conflictos>
- Touloumakos, A. (03 de Septiembre de 2020). *Ampliado pero restringido: una mini revisión de la literatura sobre habilidades blandas*. Obtenido de

<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2020.02207/full>

Urive-Echevarría Gálvez, G. (2006). Algunas consideraciones acerca de las habilidades comunicativas. *Luz*.

Wikipedia. (28 de octubre de 2020). *Resolución de conflictos*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Resoluci%C3%B3n_de_conflictos

Zapata, A. P., & Chaves Castaño, L. (2013). La empatía: ¿un concepto unívoco? *Katharsis–Institución Universitaria de Envigado*, 123-143.

Zendesk. (29 de febrero de 2024). *Comunicación efectiva: qué es y cómo usarla para mejorar tus ventas*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-efectiva-que-es/>

ANEXOS

ESCALA DE RELACIONES INTERPERSONALES

La presente escala tiene como finalidad diagnosticar el nivel de relaciones interpersonales que existe en los profesores de la Institución educativa Pedro E. Paulet.

Instrucciones: Por favor indique con qué frecuencia ocurre, cada una de las aseveraciones presentadas. Marque con una (X) la opción que considere pertinente.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

RELACIONES INTERPERSONALES						
DIMENSIÓN 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS		1	2	3	4	5
1.	Cuando tengo algo que manifestar mis colegas me escuchan sin mostrar incomodidad, aunque esté(n) apresurado(s).					
2.	Cuando converso con mis colegas sobre un problema que me aqueja, ellos demuestran interés en el tema.					
3.	Después de conversar con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para afrontarlo.					
4.	Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento.					
5.	Cuando existen diferencias de opiniones, prima el respeto entre colegas					
6.	Demuestro preocupación por entender a los colegas que tienen problemas.					
DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO		1	2	3	4	5
7.	Los docentes realizamos actividades de planificación pedagógica en forma colegiada					
8.	El trabajo en equipo es valorado y promovido en nuestra Institución Educativa					
9.	Muestro predisposición para trabajar en equipo					
10.	Los docentes nos apoyamos mutuamente en la planificación y ejecución actividades extracurriculares y de proyección social que organiza la I. E					
11.	Colaboro activamente en proyectos que integran docentes de otras áreas.					
12.	Comparto estrategias pedagógicas para fortalecer nuestra labor docente					
DIMENSIÓN 3: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		1	2	3	4	5
13.	Frente a situaciones de desacuerdo, los docentes buscan soluciones que beneficien a todos los involucrados					
14.	Durante las discusiones los docentes expresan sus puntos de vista de manera respetuosa.					
15.	Los docentes utilizan estrategias de mediación para resolver disputas					
16.	Los docentes son capaces de mantener la calma y la objetividad durante las discusiones.					
17.	Durante la negociación, se respetan los acuerdos en beneficio de una convivencia democrática y pacífica.					
18.	Los conflictos interpersonales se abordan utilizando una comunicación abierta					

Nota: Elaborado por el autor.

BASE DE DATOS

N	Pretest: Relaciones Interpersonales																										
	Habilidades comunicativas								Trabajo en equipo									Resolución de conflictos								ST2	V1
	1	2	3	4	5	6	S1	D1	7	8	9	10	11	12	S2	D2	13	14	15	16	17	18	S3	D3			
1	2	2	2	1	2	2	11	Deficiente	1	2	1	1	2	1	8	Deficiente	2	2	2	1	2	2	11	Deficiente	30	Deficiente	
2	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular	
3	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular	
4	1	1	2	2	2	1	9	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	21	Deficiente	
5	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular	
6	1	1	2	2	2	1	9	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	21	Deficiente	
7	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular	
8	1	1	2	2	2	1	9	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	21	Deficiente	
9	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular	
10	2	2	2	2	2	2	12	Deficiente	2	1	2	1	1	2	9	Deficiente	2	2	2	2	2	2	12	Deficiente	33	Deficiente	
11	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular	
12	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular	
13	2	1	2	2	2	2	11	Deficiente	2	1	2	2	2	2	11	Deficiente	2	1	2	2	1	2	10	Deficiente	32	Deficiente	
14	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	2	15	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	47	Regular	
15	2	3	3	3	2	2	15	Regular	1	1	2	3	3	2	12	Deficiente	2	3	3	3	3	2	16	Regular	43	Regular	
16	2	3	3	3	2	1	14	Regular	1	2	2	3	3	2	13	Deficiente	2	3	3	3	3	1	15	Regular	42	Regular	
17	1	3	3	3	2	1	13	Deficiente	2	2	2	3	3	2	14	Regular	1	3	3	3	3	1	14	Regular	41	Deficiente	
18	2	3	3	3	2	2	15	Regular	2	1	2	3	3	2	13	Deficiente	2	3	3	3	3	2	16	Regular	44	Regular	
19	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	48	Regular	
20	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	2	2	3	3	2	14	Regular	2	3	3	3	3	1	15	Regular	43	Regular	
21	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	48	Regular	
22	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	1	2	3	3	2	13	Deficiente	2	3	3	3	3	1	15	Regular	42	Regular	
23	2	3	3	3	2	1	14	Regular	1	2	2	3	3	2	13	Deficiente	2	3	3	3	3	1	15	Regular	42	Regular	
24	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	2	2	3	3	2	14	Regular	2	3	3	3	3	1	15	Regular	43	Regular	
25	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	48	Regular	
26	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	3	1	15	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	47	Regular	
27	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	1	2	3	3	2	13	Deficiente	2	3	3	3	3	1	15	Regular	42	Regular	
28	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	3	1	15	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	47	Regular	
29	1	3	3	3	2	1	13	Deficiente	1	1	2	3	3	2	12	Deficiente	2	3	3	3	3	1	15	Regular	40	Deficiente	
30	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	48	Regular	
31	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	48	Regular	
32	2	2	2	2	2	1	11	Deficiente	1	2	2	3	3	2	13	Deficiente	2	3	3	3	3	1	15	Regular	39	Deficiente	
33	2	2	2	2	2	1	11	Deficiente	1	1	2	2	2	2	10	Deficiente	2	3	3	3	3	1	15	Regular	36	Deficiente	
34	2	2	2	2	2	1	11	Deficiente	1	1	2	2	2	2	10	Deficiente	2	3	3	3	3	1	15	Regular	36	Deficiente	
35	1	2	2	2	2	1	10	Deficiente	1	2	2	2	2	2	11	Deficiente	2	3	3	3	3	1	15	Regular	36	Deficiente	
36	2	2	1	1	1	1	8	Deficiente	2	2	2	2	2	2	12	Deficiente	2	3	3	3	3	1	15	Regular	35	Deficiente	
37	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular	
38	2	2	1	1	1	1	8	Deficiente	1	2	1	1	1	1	7	Deficiente	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	25	Deficiente	
39	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	2	2	1	1	1	1	8	Deficiente	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	25	Deficiente	
40	2	2	1	1	1	1	8	Deficiente	1	2	1	1	1	1	7	Deficiente	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	25	Deficiente	
41	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	2	2	1	1	1	1	8	Deficiente	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	25	Deficiente	
42	2	2	1	1	1	1	8	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	25	Deficiente	
43	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular	
44	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular	
45	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular	
46	2	2	1	1	1	1	8	Deficiente	1	2	1	1	1	1	7	Deficiente	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	25	Deficiente	

47	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
48	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	23	Deficiente
49	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
50	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	24	Deficiente
51	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	2	15	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	47	Regular
52	1	2	1	1	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	24	Deficiente
53	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
54	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	19	Deficiente
55	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
56	1	2	1	1	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	20	Deficiente
57	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	18	Deficiente
58	1	2	1	1	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	20	Deficiente
59	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
60	2	2	1		1	1	7	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	2	1	1		1	1	6	Deficiente	19	Deficiente
61	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
62	2	2	3	3	3	1	14	Regular	2	1	1	3	3	1	11	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	32	Deficiente
63	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
64	2	2	3	3	3	1	14	Regular	2	1	1	3	3	1	11	Deficiente	2	4	5	5	1	1	18	Regular	43	Regular
65	2	2	3	3	3	1	14	Regular	2	1	1	3	3	1	11	Deficiente	2	3	3	3	1	1	13	Deficiente	38	Deficiente
66	2	3	3	3	3	1	15	Regular	1	1	1	3	3	1	10	Deficiente	2	3	3	3	1	1	13	Deficiente	38	Deficiente
67	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
68	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
69	2	2	3	3	3	1	14	Regular	2	1	1	3	3	1	11	Deficiente	2	3	3	3	1	1	13	Deficiente	38	Deficiente
70	1	3	3	3	3	1	14	Regular	1	1	1	3	3	1	10	Deficiente	3	3	3	3	1	1	14	Regular	38	Deficiente
71	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
72	1	3	3	3	3	1	14	Regular	1	1	1	3	3	1	10	Deficiente	3	3	3	3	1	1	14	Regular	38	Deficiente
73	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
74	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	2	15	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	47	Regular
75	5	5	3	2	5	5	25	Bueno	3	3	5	5	4	4	24	Bueno	3	5	4	5	4	4	25	Bueno	74	Bueno
76	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
77	2	3	2	2	3	2	14	Regular	2	1	2	2	3	2	12	Deficiente	2	3	2	2	1	2	12	Deficiente	38	Deficiente
78	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	3	3	1	10	Deficiente	3	3	3	3	1	1	14	Regular	30	Deficiente
79	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
80	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	1	2	2	1	2	2	10	Deficiente	2	1	1	2	1	1	8	Deficiente	25	Deficiente
81	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	19	Deficiente
82	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
83	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	2	2	2	1	1	1	9	Deficiente	23	Deficiente
84	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	2	2	1	1	1	1	8	Deficiente	22	Deficiente
85	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	5	5	5	5	5	27	Bueno	2	3	3	3	3	2	16	Regular	59	Regular
86	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	2	2	2	1	1	1	9	Deficiente	23	Deficiente
87	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	2	2	1	1	1	1	8	Deficiente	21	Deficiente
88	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
89	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	2	2	1	1	1	1	8	Deficiente	21	Deficiente
90	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	2	1	2	1	1	1	8	Deficiente	22	Deficiente
91	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
92	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
93	5	5	5	4	4	1	24	Bueno	1	5	5	5	5	2	23	Bueno	1	5	5	5	5	5	26	Bueno	73	Bueno
94	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular

N	Postest: Relaciones Interpersonales																									
	Habilidades comunicativas								Trabajo en equipo							Resolución de conflictos						ST2	V1			
	1	2	3	4	5	6	S1	D1	7	8	9	10	11	12	S2	D2	13	14	15	16	17	18	S3	D3		
1	2	2	2	1	2	2	11	Deficiente	1	2	1	1	2	1	8	Deficiente	2	2	2	1	2	2	11	Deficiente	30	Deficiente
2	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
3	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	4	17	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	49	Regular
4	1	4	2	2	2	4	15	Regular	1	1	4	4	4	4	18	Regular	4	4	4	4	4	1	21	Regular	54	Regular
5	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	4	17	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	49	Regular
6	1	4	2	2	2	4	15	Regular	1	1	4	4	4	4	18	Regular	4	4	4	4	4	1	21	Regular	54	Regular
7	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	4	17	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	49	Regular
8	1	4	2	2	2	4	15	Regular	1	1	4	4	4	4	18	Regular	4	4	4	4	4	1	21	Regular	54	Regular
9	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	4	17	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	49	Regular
10	2	2	2	2	2	2	12	Deficiente	2	1	2	4	4	2	15	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Deficiente	39	Deficiente
11	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	4	17	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	49	Regular
12	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	4	17	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	49	Regular
13	2	4	2	2	2	2	14	Regular	2	1	2	2	2	2	11	Deficiente	2	4	2	2	4	2	16	Regular	41	Deficiente
14	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	2	15	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	47	Regular
15	2	3	3	3	2	2	15	Regular	1	1	2	3	3	2	12	Deficiente	2	3	3	3	3	2	16	Regular	43	Regular
16	2	3	3	3	2	4	17	Regular	1	2	2	3	3	2	13	Deficiente	2	3	3	3	3	1	15	Regular	45	Regular
17	1	3	3	3	2	4	16	Regular	2	2	2	3	3	2	14	Regular	4	3	3	3	3	1	17	Regular	47	Regular
18	2	3	3	3	2	2	15	Regular	2	1	2	3	3	2	13	Deficiente	2	3	3	3	3	2	16	Regular	44	Regular
19	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	48	Regular
20	2	5	5	5	2	4	23	Bueno	2	2	2	3	3	2	14	Regular	2	5	5	5	5	1	23	Bueno	60	Regular
21	2	5	5	4	2	2	20	Regular	2	5	5	5	5	2	24	Bueno	2	5	5	5	5	2	24	Bueno	68	Bueno
22	2	5	5	5	2	4	23	Bueno	2	1	2	5	5	2	17	Regular	2	5	5	5	5	1	23	Bueno	63	Regular
23	2	5	5	5	2	4	23	Bueno	1	2	2	5	5	2	17	Regular	2	5	5	5	5	1	23	Bueno	63	Regular
24	2	5	5	5	2	4	23	Bueno	2	2	2	5	5	2	18	Regular	2	5	5	5	5	1	23	Bueno	64	Regular
25	2	5	5	4	2	2	20	Regular	2	5	5	5	5	2	24	Bueno	2	5	5	5	5	2	24	Bueno	68	Bueno
26	2	5	5	4	2	2	20	Regular	2	5	5	5	5	4	26	Bueno	2	5	5	5	5	2	24	Bueno	70	Bueno
27	2	5	5	5	2	1	20	Regular	2	1	2	5	5	2	17	Regular	2	5	5	5	5	1	23	Bueno	60	Regular
28	2	5	5	4	2	2	20	Regular	2	5	5	5	5	1	23	Bueno	2	5	5	5	5	2	24	Bueno	67	Bueno
29	1	5	5	5	2	1	19	Regular	1	1	2	5	5	2	16	Regular	2	5	5	5	5	1	23	Bueno	58	Regular
30	2	5	5	4	2	2	20	Regular	2	5	5	5	5	2	24	Bueno	2	5	5	5	5	2	24	Bueno	68	Bueno
31	2	5	5	4	2	2	20	Regular	2	5	5	5	5	2	24	Bueno	2	5	5	5	5	2	24	Bueno	68	Bueno
32	2	2	2	2	2	1	11	Deficiente	1	2	2	5	5	2	17	Regular	2	5	5	5	5	1	23	Bueno	51	Regular
33	2	2	2	2	2	1	11	Deficiente	1	1	2	2	2	2	10	Deficiente	2	5	5	5	5	1	23	Bueno	44	Regular
34	2	2	2	2	2	1	11	Deficiente	1	1	2	2	2	2	10	Deficiente	2	5	5	5	5	1	23	Bueno	44	Regular
35	1	2	2	2	2	1	10	Deficiente	1	2	2	2	2	2	11	Deficiente	2	5	5	5	5	1	23	Bueno	44	Regular
36	2	2	1	1	1	1	8	Deficiente	2	2	2	2	2	2	12	Deficiente	2	5	5	5	5	1	23	Bueno	43	Regular
37	2	5	5	4	2	2	20	Regular	2	3	3	3	2	4	17	Regular	2	5	5	5	5	2	24	Bueno	61	Regular
38	2	2	4	4	4	1	17	Regular	1	2	1	4	4	4	16	Regular	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	43	Regular
39	2	4	4	4	4	1	19	Regular	2	2	1	4	4	4	17	Regular	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	46	Regular
40	2	2	4	4	4	1	17	Regular	1	2	1	4	4	4	16	Regular	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	43	Regular
41	2	4	4	4	4	1	19	Regular	2	2	1	4	4	4	17	Regular	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	46	Regular
42	2	2	4	4	4	1	17	Regular	2	1	1	4	4	4	16	Regular	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	43	Regular
43	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	4	17	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	49	Regular
44	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	4	17	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	49	Regular
45	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	4	17	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	49	Regular
46	2	2	4	4	4	1	17	Regular	1	2	1	4	4	4	16	Regular	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	43	Regular
47	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	4	17	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	49	Regular

48	1	4	4	4	4	1	18	Regular	2	1	1	4	4	4	16	Regular	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	44	Regular
49	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	4	17	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	49	Regular
50	2	4	4	4	4	1	19	Regular	2	1	1	4	4	4	16	Regular	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	45	Regular
51	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	2	15	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	47	Regular
52	1	2	4	4	4	1	16	Regular	2	1	1	4	4	4	16	Regular	2	2	2	2	1	1	10	Deficiente	42	Regular
53	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	4	17	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	49	Regular
54	1	4	4	4	4	1	18	Regular	2	1	1	4	4	4	16	Regular	4	4	4	4	1	1	18	Regular	52	Regular
55	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	4	17	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	49	Regular
56	1	2	4	4	4	1	16	Regular	2	1	1	4	4	4	16	Regular	4	4	4	4	1	1	18	Regular	50	Regular
57	1	4	4	4	4	1	18	Regular	1	1	1	4	4	4	15	Regular	4	4	4	4	1	1	18	Regular	51	Regular
58	1	2	4	4	4	1	16	Regular	2	1	1	4	4	4	16	Regular	4	4	4	4	1	1	18	Regular	50	Regular
59	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	4	17	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	49	Regular
60	2	2	4		4	1	13	Deficiente	1	1	1	4	4	4	15	Regular	2	4	4		1	1	12	Deficiente	40	Deficiente
61	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
62	2	2	3	3	3	1	14	Regular	2	1	1	3	3	1	11	Deficiente	2	4	4	4	1	1	16	Regular	41	Deficiente
63	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
64	2	2	3	3	3	1	14	Regular	2	1	1	3	3	1	11	Deficiente	2	4	5	5	1	1	18	Regular	43	Regular
65	2	2	3	3	3	1	14	Regular	2	1	1	3	3	1	11	Deficiente	2	3	3	3	1	1	13	Deficiente	38	Deficiente
66	2	3	3	3	3	1	15	Regular	1	1	1	3	3	1	10	Deficiente	2	3	3	3	1	1	13	Deficiente	38	Deficiente
67	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
68	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
69	2	2	3	3	3	1	14	Regular	2	1	1	3	3	1	11	Deficiente	2	3	3	3	1	1	13	Deficiente	38	Deficiente
70	1	3	3	3	3	1	14	Regular	1	1	1	3	3	1	10	Deficiente	3	3	3	3	1	1	14	Regular	38	Deficiente
71	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
72	1	3	3	3	3	1	14	Regular	1	1	1	3	3	1	10	Deficiente	3	3	3	3	1	1	14	Regular	38	Deficiente
73	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular
74	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	2	15	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	47	Regular
75	5	5	5	4	5	5	29	Bueno	3	3	5	5	4	4	24	Bueno	3	5	4	5	4	4	25	Bueno	78	Bueno
76	2	3	5	4	2	2	18	Regular	2	3	3	3	4	1	16	Regular	4	5	5	5	5	2	26	Bueno	60	Regular
77	2	3	4	4	5	2	20	Regular	2	4	4	4	5	2	21	Regular	4	5	4	4	4	2	23	Bueno	64	Regular
78	1	4	4	4	4	4	21	Regular	1	4	4	5	5	1	20	Regular	5	5	5	5	4	1	25	Bueno	66	Bueno
79	2	3	5	4	2	2	18	Regular	2	3	5	5	4	1	20	Regular	4	5	5	5	5	2	26	Bueno	64	Regular
80	2	4	4	4	4	4	22	Bueno	1	4	4	4	4	2	19	Regular	4	4	4	4	4	1	21	Regular	62	Regular
81	1	4	4	4	4	4	21	Regular	2	4	4	4	4	1	19	Regular	4	4	4	4	4	1	21	Regular	61	Regular
82	2	3	5	4	2	2	18	Regular	2	3	5	5	4	1	20	Regular	4	5	5	5	5	2	26	Bueno	64	Regular
83	2	4	4	4	4	4	22	Bueno	2	4	4	4	4	1	19	Regular	4	4	4	4	4	1	21	Regular	62	Regular
84	2	4	4	4	4	4	22	Bueno	2	4	4	4	4	1	19	Regular	4	4	4	4	4	1	21	Regular	62	Regular
85	2	3	5	4	2	2	18	Regular	2	5	5	5	5	5	27	Bueno	4	5	5	5	5	2	26	Bueno	71	Bueno
86	2	4	4	4	4	4	22	Bueno	2	4	4	4	4	1	19	Regular	4	4	4	4	4	1	21	Regular	62	Regular
87	2	4	4	4	4	4	22	Bueno	1	4	4	4	4	1	18	Regular	4	4	4	4	4	1	21	Regular	61	Regular
88	2	3	5	4	2	2	18	Regular	2	3	5	5	4	1	20	Regular	4	5	5	5	5	2	26	Bueno	64	Regular
89	2	4	4	4	4	4	22	Bueno	1	4	4	4	4	1	18	Regular	4	4	4	4	4	1	21	Regular	61	Regular
90	2	4	4	4	4	4	22	Bueno	2	4	4	4	4	1	19	Regular	4	4	4	4	4	1	21	Regular	62	Regular
91	2	3	5	4	2	2	18	Regular	2	3	3	3	4	1	16	Regular	4	5	5	5	5	2	26	Bueno	60	Regular
92	2	3	5	4	2	2	18	Regular	2	3	3	3	4	1	16	Regular	4	3	3	3	3	2	18	Regular	52	Regular
93	5	5	5	4	4	4	27	Bueno	1	5	5	5	5	2	23	Bueno	4	5	5	5	5	5	29	Bueno	79	Bueno
94	2	3	3	4	2	2	16	Regular	2	3	3	3	2	1	14	Regular	2	3	3	3	3	2	16	Regular	46	Regular