



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO

**HABILIDADES BLANDAS Y LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA SALESIANO SAN JUAN BOSCO AYACUCHO –**

2021

PRESENTADO POR

LUIS MARIO FLORES CANTURIN

ASESORA

DELIA MUÑOZ MUÑOZ

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ESTADO, GOBIERNO, GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN POSGRADO**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
HABILIDADES BLANDAS Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SALESIANO
SAN JUAN BOSCO AYACUCHO – 2021

PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

PRESENTADO POR
LUIS MARIO FLORES CANTURIN

ASESORA
Mag. DELIA MUÑOZ MUÑOZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
ESTADO, GOBIERNO, GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA

LIMA, PERÚ
2021

Índice de contenido

Índice de contenido	2
Índice de tablas	4
Índice de figuras	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	12
1.1. Antecedentes	12
1.2. Bases teóricas	15
1.3. Definiciones conceptuales.....	28
CAPITULO II. PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	29
2.1. Formulación del problema.....	29
2.2. Formulación de hipótesis principal y derivadas	29
2.3. Variables y definición operacional	30
2.4. Operacionalización de variables.....	31
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1. Diseño metodológico.....	32

3.2. Diseño muestral	32
3.3. Técnicas de recolección de datos	33
3.4. Instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	33
3.6. Aspectos éticos	33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	35
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	43
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	47
FUENTES DE INFORMACIÓN	48
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	31
Tabla 2. Nivel de habilidades blandas de los docentes	35
Tabla 3. Nivel de habilidades blandas en los docentes. Por dimensiones	36
Tabla 4. Nivel de resolución de conflictos de los docentes	37
Tabla 5. Nivel de resolución de conflictos en los docentes. Por dimensiones.....	38
Tabla 6 Las habilidades blandas resuelven los conflictos en los docentes	39
Tabla 7. La apertura de nuevas experiencias resuelve los conflictos en los docentes	39
Tabla 8. La responsabilidad resuelve los conflictos en los docentes.	40
Tabla 9. La extroversión resuelve los conflictos en los docentes.....	40
Tabla 10 La afabilidad resuelve los conflictos en los docentes	41
Tabla 11 La estabilidad resuelve los conflictos en los docentes	41
Tabla 12 Contrastación de hipótesis – Prueba de normalidad.....	42

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de habilidades blandas de los docentes	35
Figura 2. Nivel de habilidades blandas en los docentes. Por dimensiones	36
Figura 3. Nivel de resolución de conflictos de los docentes	37
Figura 4. Nivel de resolución de conflictos en los docentes. Por dimensiones	38

RESUMEN

En la presente investigación se planteó como objetivo, determinar de qué manera las habilidades blandas permite resolver los conflictos en los docentes de la Institución Educativa Salesiano San Juan Bosco Ayacucho, 2021, empleando una metodología de tipo correlacional - básica, con diseño no experimental – transversal. Los principales resultados revelan, que el nivel predominante de las habilidades blandas es el regular con el 39%, con sus dimensiones de apertura de nuevas experiencia (47%), estabilidad emocional (51%) en regular, asimismo la responsabilidad (40%) y afabilidad (47%) en bueno, mientras que la resolución de conflictos de los docentes, se encuentra en un nivel deficiente con el 36%, con las dimensiones de negociación (45%) en regular, seguido del bueno (40%) y conciliación (40%) en bueno. Concluye las habilidades blandas permite resolver significativamente los conflictos entre los docentes de la institución, con un coeficiente de Rho de Spearman ($Rho= 0,850^{**}$, $P=0.000b$).

Palabras clave: habilidades blandas, resolución de conflictos, docentes

ABSTRACT

In this research, the objective was to determine how soft skills allow to resolve conflicts in teachers of the Salesiano Educational Institution San Juan Bosco Ayacucho, 2021, using a correlational-basic methodology, with a non-experimental-transversal design . The main results reveal that the predominant level of soft skills is regular with 39%, with its dimensions of opening new experiences (47%), emotional stability (51%) in regular, also responsibility (40%) and affability (47%) in good, while the conflict resolution of teachers, is at a poor level with 36%, with the negotiation dimensions (45%) in fair, followed by good (40%) and conciliation (40%) in good. Concludes soft skills allows significantly resolving conflicts between teachers at the institution, with a Spearman Rho coefficient ($Rho = 0.850^{**}$, $P = 0.000b$).

Keywords: soft skills, conflict resolution, teachers

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en centros educativos mantienen un enfoque de que siempre existirá conflicto, debido que esto es parte de un grupo social por una cierta cantidad de profesionales que trabajan para ellos; donde para la resolución de conflictos presentados en la institución se debe determinar cuáles son y de donde se ocasionan, con la finalidad de que sean solucionados o para diseñar un clima educativo correcto para todos los profesionales (Rogers, 2018). A raíz de la nueva realidad causada por la emergencia sanitaria del COVID – 19, la población tuvo que adaptar lo personal, profesional, considerando necesario la adquisición de ello para alcanzar el avance de las habilidades blandas, con el propósito de desarrollar las relaciones interpersonales en el nivel que nos desenvolvemos (Paredes, 2020).

Las instituciones educativas privadas o estatales de nuestro país, se encuentran enfocados en dicha competitividad, debido que sufre constantes cambios así como las formas de administración e incluso los enfoques pedagógicos, por lo que existe interés en la persona, aparte de mantener dominio de su especialidad, le son capaz de mantener correcta relaciones interpersonales (Bermejo, 2016). Considerando que en las instituciones educativas, los escolares pasan la mayor parte de su tiempo, donde en armonía con los fines de la educación se debe constituir colectivamente marcos de comprensión que propicien la formación de un ciudadano, que se establezca en la capacidad cognitiva y social a los requerimientos de su entorno, así como la misma sociedad (Santamaría, 2018).

Por lo tanto, para lograr resolver los conflictos que suelen presentarse, se debe conocer cuáles fueron su origen, con la idea de brindar una solución, creando un clima

escolar idóneo para todo el personal. El conflicto es muy diferente que la violencia, debido que en situaciones, cuando se origina un conflicto, al querer intervenir puede generarse actos de violencia, pero en la educación existe tolerancia ante ello (Girard & Koch, 2018).

El propósito de las instituciones educativas, es educar a los alumnos y padres de familia a resolver conflictos, sin llegar a generar un acto conflictivo; donde es necesario que cada individuo, en su actividad diaria logre ser participe directo de algún acto de violencia a partir de un conflicto. No obstante, no se encuentra ajeno de una realidad conflicto, debiendo que se encuentran profesionales distintos, donde sus interés y opiniones suelen ser variantes y al momento de encontrarse conforme con los demás, se genere un ambiente hostil. Es decir ante dicha situación, las instituciones deben tener al alcance maneras adecuadas para poder gestionar esos conflictos (Ramos, Ravello, & Rivera, 2013).

La Institución Educativa Salesiano San Juan Bosco de Ayacucho, pertenece a la congregación salesiana, ubicada en el distrito de Ayacucho de la ciudad de Ayacucho, perteneciente a la calidad del departamento de Ayacucho, siendo un complejo estudiantil en los niveles de primaria y secundaria implementadas con equipos multimedia, que garantizan la formación de nuestros estudiantes.

En el ámbito de la Institución Educativa Salesiano San Juan Bosco, no se encuentra ajena con el tema, debido que la relaciones entre los profesionales de la educación, se encuentran en conflicto a pesar que el clima laboral no se encuentra deteriorado, se observa que existen docentes que manifiestan su malestar, laborando aislados ajenos a intervenir en las actividades de la institución, demostrando que carece de identidad así como desgano de labor en equipo. Como también en la convivencia entre ellos se refleja conflictos que aún no son resueltos, no solo entre

docentes sino con toda la plana administrativa, afectando la adecuada comunicación en el plantel.

El óptimo desenvolvimiento de las habilidades blandas, garantizará el correcto desempeño de los docentes, así como la mejora en la capacidad de resolver los conflictos sosteniendo los altos estándares educativos. No obstante, se considera necesario para alcanzar un buen desarrollo personal y social: donde los que intervienen en la educación se esfuerzan por crear, conllevando un ambiente de relaciones positivas, con ganas de aceptar nuevos cambios.

Para brindar una solución al problema, se establece como propósito general; determinar de qué manera las habilidades blandas permite resolver los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho, 2021; con objetivos específicos, O1, identificar de qué manera la apertura de nuevas experiencias permite resolver los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021; O2, identificar de qué manera la responsabilidad permite resolver los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021; O3, identificar de qué manera la extroversión permite resolver los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021; O4, identificar de qué manera la afabilidad permite resolver los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021; O5, identificar de qué manera la estabilidad permite resolver los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021.

La presente investigación es importante porque se pretende demostrar cómo resolver los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho, donde se incorpora a los resultados, un conjunto de acciones para fomentar y desarrollar las habilidades blandas, permitiendo mejorar la resolución de conflictos en

toda la comunidad educativa. A través del enfoque metodológico la investigación es de nivel científico cuantitativo, debido que los instrumentos que se emplearán para la recolección de información serán de gran utilidad para posteriores investigaciones ya que fueron validados por especialidad con un alto grado de confiabilidad. En lo social porque en la investigación la problemática de la repercusión social, debido que existieron factores que promueven las resolución de conflictos.

Como también es viable porque se contó con los recursos logísticos y financieros, debido que se tiene en cuenta con el acceso a la información necesaria mediante la verificación de documentos virtuales en los diversos repositorios del país. Entre las limitaciones del estudio, la recolección de la información de la investigación, se tuvo las siguientes limitaciones, debido que se tuvo que esperar el tiempo libre del docente para que pueda responder las encuestas online, asimismo considerando la emergencia sanitaria por el COVID – 19.

En tal sentido, el contenido de la presente investigación, está conformada por la Introducción; capítulo I. Marco Teórico, que abarca los antecedentes, las bases teóricas y las definiciones conceptuales; capítulo II. Preguntas y operacionalización; capítulo III. Metodología de la investigación; capítulo IV. Resultados; capítulo V. Discusión, finalmente se encuentra las conclusiones, recomendaciones y las fuentes de información.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Carmona y Hurtado (2017) en su investigación "*Estrategias que emplean los educadores para la resolución de conflictos en el salón de clases*" logran describir aquellas estrategias que emplean los docentes para la resolución de conflicto de una forma calmada en los estudiantes de las instituciones educativas, siendo una estudio cualitativo descriptivo, donde se identificaron que las categorías relacionadas para la solución de conflictos a través del desarrollo de la unidad didáctica de manera simultánea se analizó la práctica de las docentes estudiadoras.

Rita (2018) en su investigación "*Comunicación organizacional y la solución de conflictos en educación básica primaria. Venezuela*" siendo un estudio de campo de tipo descriptivo, se trazó como propósito identificar la influencia de la comunicación institucional con la solución de conflictos en educación en el nivel primario. Concluyó, demostrando una correlación de Spearman 0,686 caracterizando positivo e indicando que a medida que incrementan los niveles de la comunicación institucional incrementa de la misma manera media moderada con tendencia alta la solución de conflictos.

Olórtegui (2018) en su investigación "*El liderazgo estratégico directoral y la resolución de conflictos en la Institución Ares de Comas - Lima*" siendo una metodología de tipo descriptiva correlacional, se trazó como objetivo determinar el impacto del liderazgo estratégico directoral con la resolución de conflictos, como resultados encontró que el impacto obtuvo un indicador de correlación de $r=0,883$ con un valor calculado t de 5,77 caracterizado, estableciendo que si existe un impacto entre el liderazgo directo en la resolución de conflictos entre docentes. Concluyendo

que se debería desarrollar investigaciones comparativas del liderazgo estratégico directoral para que se logre la solución de los conflictos que se presente en la IIEE de Lima Metropolitana.

Mórtigo y Rincón (2017) en su investigación “*Desarrollo de competencias emociones en el aula de clase: estrategia para la resolución de conflictos*” siendo de enfoque cuantitativo de diseño no experimental descriptivo – correlacional, trazándose como objetivo determinar el desarrollo de las competencias emocionales de los docentes, así como la semejanza que mantiene dicha variable con la resolución de conflicto. Obtiene como resultados que la mayoría de los educadores de la facultad, comprende entre la edad de 41 años hasta los 60 años, viéndose reflejado en la experiencia lo cual es mayor a 15 años para hombres como para mujeres. Concluyendo que una de las primeras presunciones que mantienen un análisis documental, así como los recientes acercamientos de los instrumentos de recolección de información, donde se destaca las competencias emocionales como aporte en la labor del docente.

Olmos, Torrecilla y Rodríguez (2017) en su investigación “*Competencias profesionales en resolución de conflictos: eficacia de un programa para la mejora competencial*” se demuestra la formación permanente del profesorado que es un factor clave en la calidad educativa, destacando que el desarrollo de los programas eficaces surgen de la consideración de condicionantes internos y externos en el mismo diseño, planteándose como propósito aportar un programa válido para la adquisición de competencias en resolución de conflictos. Concluyendo que para empoderar a los docentes de educación secundaria para la mejora de la convivencia, constituye un medida positiva que favorece la calidad de la enseñanza a este nivel.

Freire (2020) en su investigación *“Habilidades blandas e interacción profesional de los educadores en la Escuela de Educación Básica Eloy Velásquez Cevallos Milagro, Ecuador, 2020”* siendo de tipo básica, con diseño no experimental correlacional, indicando que todos los educadores indican que las habilidades blandas, la interacción profesional, son buenas significativamente, con un valor Spearman 0,984 $p=0,005$. Concluyendo, que tanto los docentes, así como los directivos de la institución educativa, fortalecen el trabajo en equipo y la interacción profesional, permitiendo cumplir con las metas establecidas.

Gutiérrez (2019) en su investigación titulada *“Habilidades blandas y competencias laborales de los profesionales de la educación regular en la República de Bolivia, Villa el Salvador, 2019”* siendo de un enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional, se trazó como propósito identificar la relación entre las habilidades sociales y competencias laboral de los educadores, llega a los resultados que demuestran que las habilidades blandas guardan relacionan con las competencias de los educadores, de acuerdo el coeficiente r de Pearson de 0,622 que indican una correlación alta. Concluyó que deberían incluir las habilidades blandas más resaltantes con la finalidad de potenciar las competencias educativas.

Gastelu (2019) en su estudio *“Influencia de las habilidades blandas y el desenvolvimiento profesional e identidad de los docentes en los centros educativos de Huarochirí, 2019”* siendo de enfoque cuantitativo básica con diseño no experimental; se trazó como propósito establecer la influencia entre las habilidades blandas con el desenvolvimiento profesional, así como la identidad de los profesionales de la educación, llega a los resultados que se encontró una influencia positiva en las habilidades blandas en el desarrollo profesionalidad así como la misma identidad docente, con un coeficiente rho de Spearman 0,637 y un $p=0.00$, donde

concluye que los directores de la institución educativas deberían fortalecer las habilidades blandas en los educadores, que permiten el avance de la profesionalidad.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Ley general de Educación N° 28044

Ley General de Educación N° 28044 en su Art. 9: entre uno de los propósitos de la educación, es la promoción del desarrollo de sus capacidades, así como las habilidades del individuo que vinculan su vida con el mundo laboral, que permiten afrontar los cambios constante en la sociedad. Las Tics, son parte de los contenidos curriculares y el estado cumplen con la función de garantizar el aprendizaje, así como el empleo de los nuevos lenguajes digitales, a través de los procesos educativos formales e informales en los jóvenes (Minedu, 2016).

1.2.2. Habilidades blandas

Cualidades que tiene una persona para lograr relacionarse con los demás, permitiéndolos sentirse incluidos, influyendo en el ámbito académico y laboral; donde muchas instituciones educativas universitarias priorizan las competencias que se encuentran relacionadas con las habilidades blandas, las mismas que permiten el cumplimiento a la satisfacción en el entorno personal y social (Espinoza & Gallegos, 2020).

Por otro lado se le conoce como el conjunto de habilidades no – cognitivas primordiales para aprender y desempeñarse de manera eficiente en el trabajo, es decir son habilidades denominadas del saber ser, es decir cómo debería ser un individuo, qué habilidades debe poseer para lograr desarrollar actividades y para lograr relacionarse con los demás (Singer, Guzmán, & Donoso, 2009)

Son los atributos que permiten trabajar de manera afectiva, confluyendo un conjunto de destrezas destinadas a contar con una buena inter – relación es decir

escucha, dialoga, comunica, lidera, estimula, delega, analiza, juzga, negocia en base de procedimientos. El total de aptitudes transversales, abarcan el pensamiento crítico, la ética y la posibilidad de adaptación al cambio (Pérez, 2017)

1.2.2.1. Las habilidades blandas en el ámbito educación

Se logra considerar como uno de los enfoques más esenciales para que se describan las habilidades blandas, conociendo como las cinco mayores, que logra incluir a las siguiente categorías y características:

a. Apertura a nuevas experiencias:

Conocido con el rango abierto para las nuevas experiencias estéticas, culturales o intelectuales. Por lo que muchas de las personas con mente abierta, se le conoce como artísticas, curiosas, pensativas, bajo convencional y mantiene un gran mayor de interés (Heckman, Diris, Weel, & Borghans, 2014).

Para que se logre la inclinación del individuo a conocer nuevas cosas, tiene que experimentar el ámbito cultural, estético, intelectual, permitiendo que cada individuo sea perspicaz, logrando obtener éxito en todo lo que se proponga, asimismo la persona que tiene habilidades blandas activa, experimenta nuevas experiencias, en un procedimiento de enseñanza que adquiere y suele formar parte de sus nuevos conocimientos (Cinque, 2016).

b. Responsabilidad:

La razón de ser organizado, responsable y muy laborador, consciente orientados a propósitos eficientes, así como auto disciplinados, manteniendo una correcta ética de trabajo, perseverando ante cualquier obstáculo, que permitan la demora de la gratificación inmediata a favor de propósitos a largo plazo y no siendo impulsivos (Heckman, Diris, Weel, & Borghans, 2014).

Tienden a tener un comportamiento que resalta compromiso, tenacidad ante los cuestionamientos que se han encontrado expuesto en su vida, permitiendo retardar la recompensa en su incremento de largo, como también se logra decir que no son considerados nerviosos al momento de desarrollar alguna labor (Cinque, 2016).

c. Extraversión:

Orientación para los intereses y esfuerzos de un individuo hacia el exterior, cosas que dan oportunidad para su experiencia subjetiva, muy en particular las personas extrovertidas son consideradas amables, sociables, seguro de ellos mismos, muy enérgicos, aventureros e entusiastas (Heckman, Diris, Weel, & Borghans, 2014).

Las personas logran ser extrovertidas, así como conversadoras, debido que se enfocan en una finalidad, así como también sobresalir por sí solos y no le temen a ninguna dificultad (Cinque, 2016).

d. Afabilidad:

Considerada como la forma de actuar cooperativa y altruista; las personas afables se describen muy a menudo como perdonadores, empáticos/perceptivos, modestos, agradables, flexibles, socialmente sensible y tolerante (Heckman, Diris, Weel, & Borghans, 2014).

Es la inclinación para ser colaborativo con otros sin esperar algún resultados por las actividades realizadas, además logran tolerar cualquier situación, pudiendo llegar ser las más sociables, sensibles, y perdonan con facilidad (Cinque, 2016).

e. Estabilidad emocional.

Para que se logre la estabilidad emocional se basa en la previsibilidad, así como el apego de las reacciones emocionales, con la carencia de cambios de humor consecutivos a través del neuroticismo (Heckman, Diris, Weel, & Borghans, 2014).

Se refiere a que se mantengan el control de las emociones, ya que pueden lograr a tener constantes cambios de cambios, además de mantenerlo en control para no realizar un estallido de emociones (Cinque, 2016).

1.2.2.2. Competencias docente para la resolución de conflictos

El rol de educador, es una labor compleja que se realiza en diferentes contextos, cargados de un fuerte componente emocional y afectivo. Con el pasar del tiempo, se ha encontrado fluctuaciones producidas por cambios relacionados, con la diversidad de culturas en un mismo salón, donde los cuestionamientos de la economía, la inclusión de los estudiantes con requerimientos educativos especiales (UNESCO, 2008).

1.2.3. Perfil del docente

El perfil, ha seguido un ruta de aprendizaje básicamente participativa, abarcando distintas etapas, entre ellas se encuentran: la revisión de experiencias globales, donde la revisión de estudios, así como la constante retroalimentación respecto de las propuestas preliminares en espacios de diálogo y discusión (Ministerio de la educación, 2018).

Por lo tanto, es cambiante debido que no solo se centra en diversificar las actividades, sino logra ser el enfoque que direcciona el alcance de expectativas y solución de problemas con uso de estrategias, percepciones, con nuevos conocimientos. La reciente perspectiva, se considera primordial que se conozca los elementos, que solucionan inconvenientes educativos, analizando desde todas las perspectivas que determinan las capacidades. (Gallego, Cruz, & Lizama, 2013).

El perfil del educador, genera incertidumbre debido que las competencias abarcan, permiten dar una visión amplia con mayor facilidad, para asumir responsabilidad, con la capacidad de aprender a conocer más de lo evidente, donde

efectivamente estudian como una individuo integral, con sus logros y dificultades. (Gallego, Cruz, & Lizama, 2013). El docente necesita ser:

- Creíble, todo se demuestra con acciones.
- Mediador, imparte enseñanza entre culturas.
- Animador, fomenta la cultura, así como el gusto por la educación.
- Garante de la ley, se desarrolló por modelos.
- Organizador, alcanza principios que permiten la participación sin excepción alguna.
- Conductor, transmite cultura con adecuadas estrategias.
- Intelectual, indica los temas que tiene más conocimientos a impartir(Gallego, Cruz, & Lizama, 2013).

Los profesionales deben:

- Planificar y dirigir un grupo educativo.
- Aprender conocimiento a partir del praxis, analizándose para ser aplicados obteniendo más conocimiento.
- Reconocer los principales problemas de los escolares, implicando la habilidades de observación más allá del conflicto.
- Integrar estrategias, que implican a la enseñanza, con la finalidad de optimizar tiempos y recursos.
- Colocan en práctica las enseñanzas de acciones reales y mentales conforme lo planificado.

a. Modelos de competencias inherentes al perfil del educador

Entre los modelos de competencias referentes al perfil de educador, se tiene:

- Intelectuales. Fomentando que el docente, imparta conocimientos esenciales en la comprensión de los escolares, logrando un valor de sabidurías innatas que circulan el crecimiento personal.
- Inter e intrapersonales. El docente logra adaptarse al constante cambio, además es capaz de aprender de cada situación, con enseñanza de cada día.
- Sociales. El docente refuerza las competencias de comunicación, para así conocer la cultura de los estudiantes.
- Profesionales. El desempeño docente, se basa en criterios para la selección, profundizando el aprendizaje, donde el educador conoce, sabe, selecciona, emplea recursos con el propósito que las tecnologías de la información (Gallego, Cruz, & Lizama, 2013).

1.2.4. Componentes de la gestión de conflictos

Entre los enfoques realistas existen esencialmente dos instrumentos principales para gestionar los conflictos – la negociación y la coacción:

a. La negociación

Involucra de forma potencial a actores externos mediante la mediación, donde la administración de conflictos aparece, como una manera de dirimir las irregularidades entre los que intervienen, en el conflicto práctico, realista en un procedimiento de cooperación. Los problemas, no se encuentran en juego más bien se caracterizan como la fuente del conflicto, para encontrar posibles soluciones (Barreto, 2012).

Esto no suele pasar, en el ámbito educativo, también en la ejecución política de los Estados e organismos internacionales “construcción de paz”, dando como resultado la gestión de conflictos. La escuela, en la realidad, no solo resuelve ni

transforma el conflicto, debido que logra contener, limitando la violencia armada, de tal manera preserva el poder e interés (Barreto, 2012).

b. La coacción

El conflicto, logran darse como resultado directo de la competencia por recursos que son escasos, en el realismo político, que se realizan ante autoridades prestigiosas, para gestionar los comportamientos de las personas y las mismas naciones. No obstante, son contenidos que se encuentran dentro del contexto de los procedimientos sociales y legales existentes como determinadas, aplicadas por las mismas autoridades, siendo un visionario que se encuentra íntimamente influenciada con la salvaguarda del status quo(Barreto, 2012).

El enfoque del paradigma, es dominante al realismo político, así como la manera convencional de administrar los conflictos internos, las amenazas al orden establecido que se trata dentro del contexto de autoridad. Por otro lado Burton, indicó para la estrategia, políticas poderosas, ciudadanos, la policía, así como los jefes de familia autoritarios en la resolución de conflictos, denominado por el empleo de la fuerza necesaria para producir un resultado deseado(Barreto, 2012).

1.2.5. La resolución de conflictos

Por lo normal cada persona tiene distinta manera de pensar y para afrontar algún inconveniente, por ello asumen que el conflicto, se ha generado cuando los requerimientos e intereses de los individuos son distintos, logrando sentirse con el requerimiento de competir por propósito que no pueden estar bien definidos, solo dependiendo de los individuos inmersos en el conflicto para alcanzar un punto medio (Girad & Koch, 2011).

Es aquel nuevo paradigma en comunicación perspectivas, destrezas, así como los procedimientos para la resolución de conflictos en nivel de expansión, con los

nuevos campos de aplicación. Las actividades de mayor trascendencia, implican grandes decisiones e iniciativas para resolverlos, que además el inconveniente puede aprender a sobrellevarlos y a ser asumidos como un estímulo (Hernández; Correa y Rodríguez, 2014).

En la resolución de conflictos se emplea con el propósito de brindar una solución a un problema, empleando estrategias a falibles, para lograr alcanzar un acuerdo entre ambas partes intervinientes (Cinque, 2016).

1.2.5.1. Tipos de conflictos

Entre las teorías de conflictos, se encuentran los siguientes:

a. Conflictos latentes:

Son aquellos conflictos, que están pendientes en que las presiones, no se desarrollan como se deben, como son el caso de los emergentes, que establecen que la persona asimile cuales son los inconvenientes, que se encuentran sucediendo en su entorno de forma eficaz (Cinque, 2016).

b. Conflictos manifiestos.

Ocurre cuando los individuos, resuelven los inconvenientes adecuadamente, encontrándose conforme a las soluciones propuestas (Álvarez & Rodríguez, 2002).

c. Conflicto de intereses

Se rigen por los procedimientos, que pretende establecer los aspectos económicas y de trabajo, que abordan la disputa bien sea de los derechos que buscan la solución para alcanzar un beneficio(Álvarez & Rodríguez, 2002).

d. Conflicto intrapersonal - colectivo

Son aquellos que el individuo sin poder logra aceptar lo que pasa hacer un bien emocional o por otras situaciones (Álvarez & Rodríguez, 2002).

e. Conflictos grupales

Surge afectando a más de dos individuos, ya sea por distintos intereses, entre otras, que se encuentran influencia en afectar a una población entera (Álvarez & Rodríguez, 2002).

f. Conflictos de alta intensidad y baja intensidad

En este tipo de conflicto, surge dos:

- **Conflictos tratables**, existen diferencias, que se pretende resolver a través de un acuerdo, una vez establecido una solución.
- **Conflictos intratables**, es aquel que ha presentado fallas, a pesar de haber realizado constantes intentos, como también por tener generaciones, que aún no alcanzan un arreglo (Álvarez & Rodríguez, 2002).

g. Conflictos ideológicos

Es cuando un individuo, se encuentra establecido por un pensamiento único, conforme se encuentra establecidos los valores y creencias, que en muchas de las situaciones son creencias religiosas (Álvarez & Rodríguez, 2002).

h. Conflictos políticos

Esta direccionado por la gestión del poder, donde los intereses se encuentran en juego (Álvarez & Rodríguez, 2002).

i. Conflictos interpersonales

Es cuando intervienen entre dos o más individuos, que pueden están en desacuerdo por algún interés (Álvarez & Rodríguez, 2002).

j. Conflicto intrapersonal

El individuo tiene para sí mismo, considerando los pensamiento y emociones negativos, bien sea corporal o de identidad (Álvarez & Rodríguez, 2002).

k. Conflicto social

Logra abarcarse a toda una sociedad, donde lo normal se realiza por lo económico, político o ambiental (Álvarez & Rodríguez, 2002).

I. Conflictos entre alumnos y docentes

Este conflicto es uno de los más comunes en las instituciones educativas. Además, los conflictos en estudiantes, que se generan dentro del salón de clases, presentan una agresividad tanto en verbal como física, que ocasionan a tener un ambiente tenso, permitiendo presentar un conflicto con sus educadores y esto se ve reflejado en su rendimiento académico. (Álvarez & Rodríguez, 2002)

1.2.5.2. Teorías para la solución de conflictos

Se encuentran teorías para la solución de conflictos, tales como son:

- **Biología.** Es el control de las situaciones conflictivas, donde conciben un fenómeno instintivo y natural, donde la supervivencia procede de la lucha y fuerza, que se encuentra en un procedimiento de paz, para así detener cualquier impulso destructivo. Es decir, ante una posible respuesta el conflicto, es un comportamiento violento, que está enmarcada en razones biológicas, careciendo de sentido, donde adquiere como elemento aprendido (Ruiz, 2017).
- **Psico – sociológica.** Es la respuesta ante un conflicto, mediante un comportamiento agresivo y violento, que es fruto del aprendizaje, donde las teorías de frustración indican que detrás de toda conducta violenta, existe un individuo frustrada, elemento débil de dicha teoría, donde la supresión es caracterizado como el componente de cambio social, que por lo tanto la reducción de cualquier explicación sociológica. Entre ellos, se considera las técnicas de simulación, que brindan la comprensión, analizando cada uno de

los comportamientos implicados en la teoría de negociación, desde el conflicto es perfectamente negociable(Ruiz, 2017).

- **Estructuralista.** Se entiende como los conflictos proceden de la estructura social, evidentemente todas ellas que logran aportar aspectos relevantes para que sean aproximados a un mayor conocimiento del conflicto, pero muestran interés que se va a centrar en la escuela psico – sociológica, que en las diversa respuestas desde el problema del conflicto. Es decir los fines que se pretenden alcanzar las diferentes partes, que por ello se debe considerar los propósitos que afectarán la resolución de conflictos de un modo más o menos pacífico, en cierto lugar en que se produce el conflicto también lo determina de forma sustancial, las partes o individuos que intervienen en el conflicto; es decir conocer el número de partes y los componentes de cada una de ellas; las relaciones de poder de las que dependen los recursos que se usen en el conflicto (Ruiz, 2017).

1.2.5.3. Dimensiones de resolución de conflictos

a. Negociación

Un conflicto se logra controlar mediante la negociación, esto brindando un resultado donde las partes involucradas, llegan a un acuerdo que permita beneficiar ambas partes. Entendiéndose que se refieren a un proceso de comunicación entre dos o más procesos que a través de un diálogo se encuentren igualados (Girad & Koch, 2011).

Asimismo se sobre entiende que es un procedimiento de diálogo entre dos a más individuos, mediante el diálogo se encuentran dispuestos a alcanzar un acuerdo en común donde sea de gran interés de las partes involucradas, ya que dentro del diálogo

establecen las condiciones para sus beneficios (Hernández; Correa y Rodríguez, 2014).

b. Mediación

Logra emplearse cuando los involucrados en el conflicto, no se encuentran conforme con el voluntario, en donde se necesita la ayuda de un tercero que les brinda la identificación de intereses, con el propósito de alcanzar una solución, manteniendo un procedimiento indispensable para la presencia de un tercer involucrado a la razones individuales de las partes, que permitieron dar resolución al cuestionamiento (Girad & Koch, 2011).

El uso de estrategias para entender a cada parte del punto de vista del otro, lo cual el tercer involucrado tenga la finalidad de evaluar cuales son las razones del conflicto, para poder brindar su opinión (Hernández; Correa y Rodríguez, 2014).

c. Conciliación

La conciliación es empleada por los integrantes que están en conflicto y que requieran de un tercero para brindar información, de esa manera se resuelva lo que ocasiono la disputa. Por otra parte, es empleada como alternativa, cuando dos individuos están en conflicto y que por sus propias razones no han establecido ningún acuerdo (Girad & Koch, 2011). La intervención de un tercer individuo, será lo más racional para dar solución a un conflicto, debido que se propone una solución cuando se solventa a las dos partes involucradas, con la finalidad de establecer un procedimiento que se va emplear (Hernández; Correa y Rodríguez, 2014).

1.2.6. Educar en y para el conflicto

Este reto para educar en y para el conflicto, se establece en:

- **Descubrir la perspectiva positiva del conflicto**, consiste en la manera de amoldar la sociedad con la relaciones humanas, para una cotas de justicia. Por

lo tanto, los conflictos permiten obtener una oportunidad educativa para reflexionar y así construir otro tipo de relaciones donde nos encontremos preparados para la vida, para hacer respetar nuestros derechos de una forma no violenta (Paco, 2015).

- **Aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad**, indica las pautas donde los profesores así como los padres de familias y el estudiantes, consideren como herramienta que les permitan enfrentar, así como resolver los conflictos que se presente diariamente (Paco, 2015).
- **Encontrar soluciones**, permite enfrentar los conflictos sin violencia y con la fuerza necesaria para alcanzar una solución en las que todos los que intervienen salgan beneficiado, permitiendo satisfacer los requerimiento, desarrollando la agresividad no violenta, la asertividad, así como encontrar las bases del poder tanto propio como ajeno que serán algunas pistas(Paco, 2015).

1.2.7. Tips para resolver un conflicto

Los Tips son los siguientes:

- Para resolver un conflicto es importante controlar nuestras emociones.
- Analizar la mejor forma de resolver el conflicto.
- Asumir una postura mediadora en todos los escenarios y situaciones.
- Exponer las ideas que puedan ayudar a resolverlos.
- Siempre buscar conciliar opiniones divididas y la satisfacción general.
- Comprometer a las partes en la responsabilidad de encontrar soluciones oportunas.
- Resaltar la importancia de las buenas relaciones basadas en el respeto y la responsabilidad.
- Trata de comprender las emociones de las personas que te rodean.

Todo esto permitirá ser más asertivo en las relaciones interpersonales, es decir una persona debe ser: empático, amable, respetuoso y comprensible. La persona tiene que expresar sus necesidades, molestias y solicitudes de manera atenta y tiene que ser propositivo ante situaciones adversas. Al poner en práctica los Tips la persona mejora en sus habilidades para resolver los conflictos.

1.3. Definiciones conceptuales

- **Habilidades blandas**, comprende a las características y competencias personales que muestran cómo un individuo se logra desenvolver con los demás. Es decir es una similitud de habilidades sociales o habilidades interpersonales.
- **Resolución de conflictos**, conjunto de conocimiento y habilidades que se colocan en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica, y no violenta de los enfrentamientos entre dos o más personas.
- **Institución Educativa Salesiano San Juan Bosco**, es un centro educativo perteneciente a la Congregación Salesiana ubicada en el distrito de Ayacucho, provincia de Ayacucho capital del departamento de Ayacucho, Perú.
- **Zoom** Programa informático que ofrece llamadas mediante de video. Además, se pueden escribir mensajes y enviar archivos durante la conexión entre dos o más usuarios.
- **Meet** Plataforma orientada a las videollamadas de Google. Permite realizar reuniones virtuales o presentaciones online, dentro del ámbito del teletrabajo o la educación por Internet.
- **Docentes**, logra dedicarse a la enseñanza, ya sea de forma general de una determinada área de conocimiento, asignatura, disciplina académica, ciencia o arte.

CAPITULO II. PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

2.1. Formulación del problema

2.1.1. Formulación general

¿De qué manera las habilidades blandas permitirán la resolución de conflictos en los educadores de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021?

2.1.2. Formulación específica

¿De qué manera la apertura de nuevas experiencias permitirá la resolución de conflictos en los educadores de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021?

¿De qué manera la responsabilidad permitirá la resolución de conflictos en los educadores de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021?

¿De qué manera la extroversión permitirá la resolución de conflictos en los educadores de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021?

¿De qué manera la afabilidad permitirá la resolución de conflictos en los educadores de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021?

¿De qué manera la estabilidad emocional permitirá la resolución de conflictos en los educadores de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021?

2.2. Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.2.1. Hipótesis principal

“Las habilidades blandas permitirán resolver los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho, 2021”

2.2.2. Hipótesis derivadas

“La apertura de nuevas experiencias permitirá resolver los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021”.

“La responsabilidad permitirá resolver los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021”.

“La extroversión permitirá resolver los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021”.

“La afabilidad permitirá resolver los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021”.

“La estabilidad permitirá resolver los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021”.

2.3. Variables y definición operacional

2.3.1. Variable independiente. Habilidades blandas

Es la combinación de las habilidades sociales, de comunicación, rasgos de personalidad, actitudes, atributos profesionales, inteligencia social e inteligencia emocional, que facultan a las personas para moverse por su entorno, trabajar bien con otros, desarrollar un buen desempeño y complementándose con las habilidades duras, conseguir sus propósitos (Salamanca, 2009).

2.3.2. Variable dependiente. Resolución de conflictos

Consiste como la intervención de la persona al hacer uso de sus conocimientos para resolver conflicto de manera práctica (Gómez, 2015).

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable independiente. Habilidades blandas	Apertura de nuevas experiencias	Experiencias en diversas áreas	Cuestionario Escala de Likert 1. Nunca 2 Pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre. 5. Siempre
		Capacidades e intereses	
		Perseverancia ante obstáculos	
	Responsabilidad	Ética en el trabajo	
		Orientación por intereses ajenos	
	Extroversión	Capacidades de extroversión	
		Afabilidad	
	Tolerancia		
	Estabilidad emocional	Consistencia de sus reacciones	
		Ausencia de cambios de humor	
Variable dependiente: Resolución de conflictos	Negociación	Predisposición comunicativa	
		Capacidad comunicativa	
		Eficiencia en el logro del acuerdo	
		Técnicas y estrategias mediadoras	
		Capacidad orientadora de soluciones	
	Mediación	Resolución de las partes en conflicto	
		Predisposición para conciliar	
	Conciliación	Técnicas y estrategias conciliadora	
		Eficaz en el logro del acuerdo	
		Voluntad para intervenir	
		Agente externo	

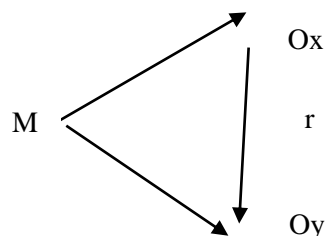
Fuente. (Salamanca, 2009).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

Es de tipo correlacional – básico, en lo cual se basó en identificar de qué manera las habilidades blandas permite resolver los conflictos en los educadores de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho, 2021. Es básico, debido que es determinan las propiedades primordiales de cualquier acción, que se analiza (Hernández et al., 2014); además es correlacional, donde se consideró por la relación de las variables mediante un patrón predecible para una unidad de análisis (Hernández et al., 2014).

El diseño de la investigación, es no experimental, donde se desarrolló sin manipular de forma deliberada las variables (Hernández et al., 2014). Por lo tanto, se representa de la siguiente forma:



M= muestra: Profesores

Ox= Variable 1. Habilidades blandas

Oy= Variable 2: Resolución de conflictos

r = relación entre las variables.

3.2. Diseño muestral

La población se encontró representada por los educadores del nivel primario y secundario de la I. E. Salesiano San Juan Bosco de Ayacucho que lo conforman que es un total de 55 docentes.

3.3. Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación se consideró como técnica la encuesta:

- Encuesta, se refiere al contactar a los docentes para realizar la encuesta de manera, con la ayuda del programa Zoom y/o WhatsApp. En esta técnica se incluyen cuestionamientos referente a la problemática a tratar y como se resolverán (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

3.4. Instrumentos de recolección de datos

- Pre – test, dado que el cuestionario es un instrumento que permitió la obtención de datos para ofrecer a los docentes del grupo experimental y del grupo control, para ser administrados de manera virtual, con la ayuda del programa Zoom y /o WhatsApp, antes de aplicar el programa de habilidades blandas.

3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para realizar el procesamiento de la información, se realizó mediante el cálculo, selección, clasificación y ordenamiento de las tablas, correctamente codificada. En donde la tabulación se desarrolló de manera electrónica, lo cual se contendrá al análisis estadístico, para así de esta forma establecer el significado de las relaciones significativas. Para el análisis de la información se usó del programa Microsoft Excel o el software estadístico Spss versión 22, para determinar la prueba estadística T de Student para muestras dependientes.

3.6. Aspectos éticos

Como investigador me comprometo:

- Respetar la veracidad

- Confiabilidad de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos.
- Utilizar de forma adecuada la información brindada por la institución, con la finalidad de plantear una mejora a la problemática.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Tabla 2.

Nivel de habilidades blandas de los educadores

Habilidades blandas	Frecuencia	Porcentaje
Buena	18	32%
Regular	21	39%
Deficiente	16	29%
Total	55	100%

Fuente. Elaborado por el investigador

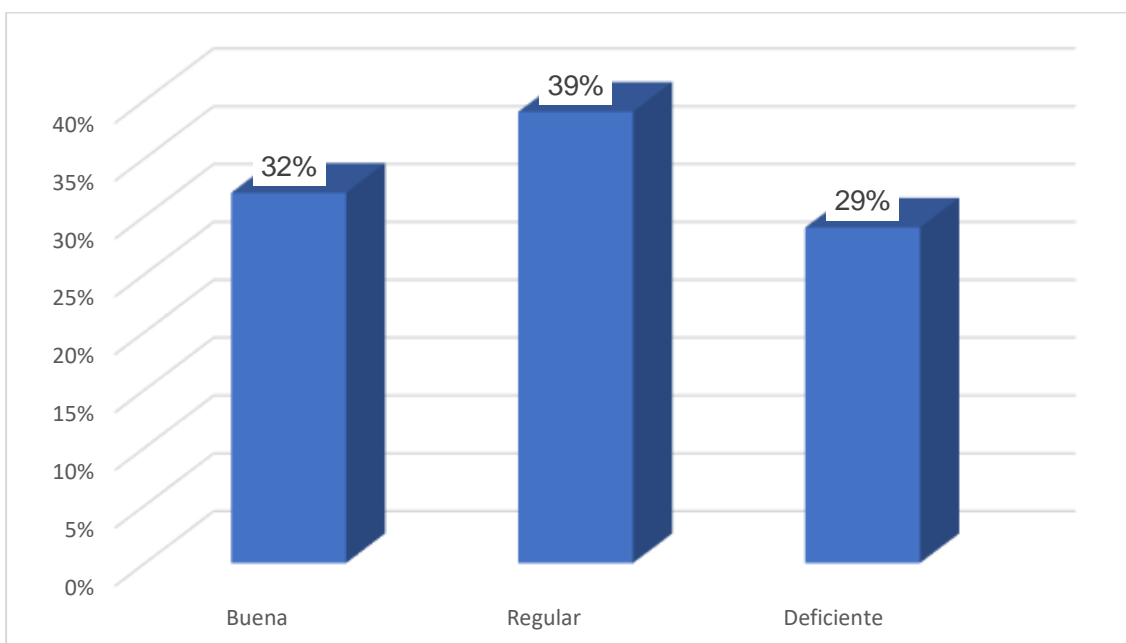


Figura 1. Nivel de habilidades blandas de los docentes

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 2 y figura 1, se observa el nivel predominante de las habilidades blandas en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco en Ayacucho, el nivel regular (39%), seguido del bueno (32%), finalmente el deficiente (29%).

Tabla 3.

Nivel de habilidades blandas en los docentes. Por dimensiones

Dimensiones	Bueno		Regular		Deficiente	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Apertura de nuevas experiencia	18	33%	26	47%	11	20%
Responsabilidad	22	40%	15	27%	18	33%
Afabilidad	26	47%	17	31%	12	22%
Estabilidad emocional	5	9%	28	51%	22	40%

Fuente. Elaborado por el investigador

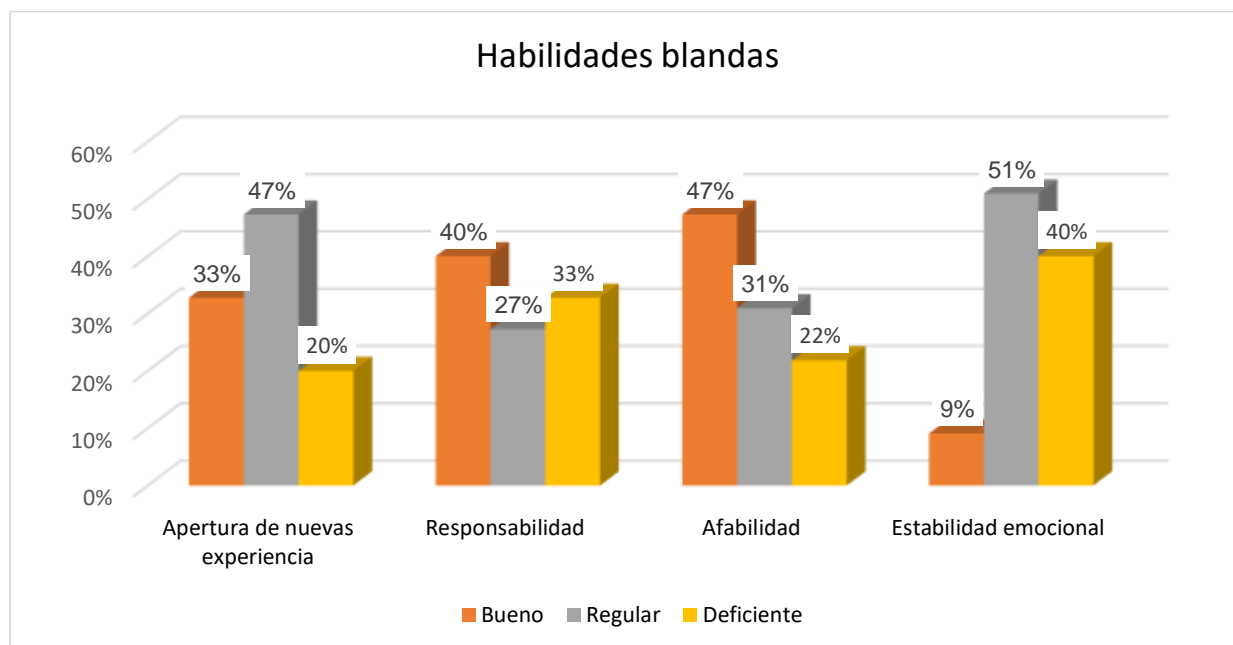


Figura 2. Nivel de habilidades blandas en los docentes. Por dimensiones

Fuente. Elaborado por el investigador

En la tabla 3 y figura 2, se observa el nivel predominante de las habilidades blandas en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco en Ayacucho, es el regular en las dimensiones de apertura de nuevas experiencias (47%), estabilidad emocional (51%); seguido de bueno en responsabilidad (40%), afabilidad (47%).

Tabla 4.

Nivel de resolución de conflictos de los docentes

Niveles	Frecuencia	%
Buena	18	32%
Regular	17	32%
Deficiente	20	36%
Total	55	100%

Fuente. Elaborado por el investigador

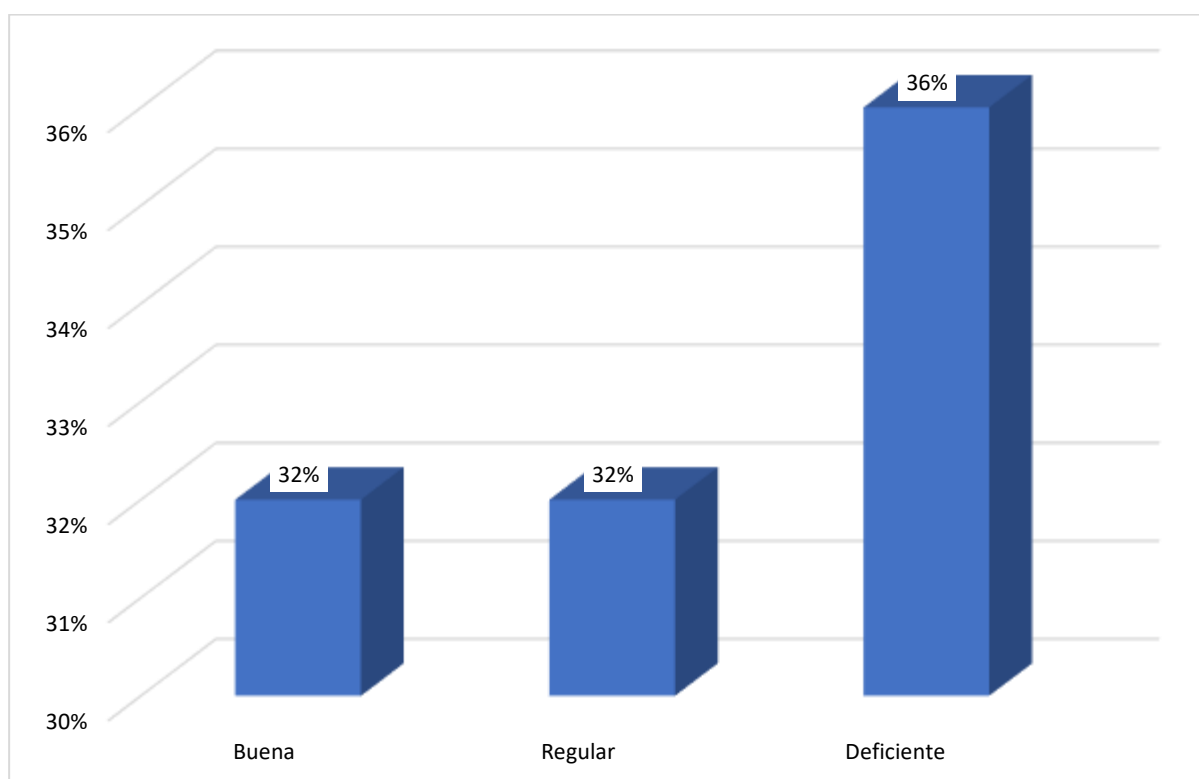


Figura 3. Nivel de resolución de conflictos de los docentes

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 4 y figura 3, se observa el nivel predominante de la resolución de conflictos de los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco en Ayacucho, el nivel deficiente (36%), seguido del bueno (32), finalmente regular (32%).

Tabla 5.

Nivel de resolución de conflictos en los docentes. Por dimensiones

Dimensiones	Bueno		Regular		Deficiente	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Negociación	14	25%	16	29%	25	45%
Mediación	22	40%	15	27%	18	33%
Conciliación	17	31%	22	40%	16	29%

Fuente. Elaborado por el investigador

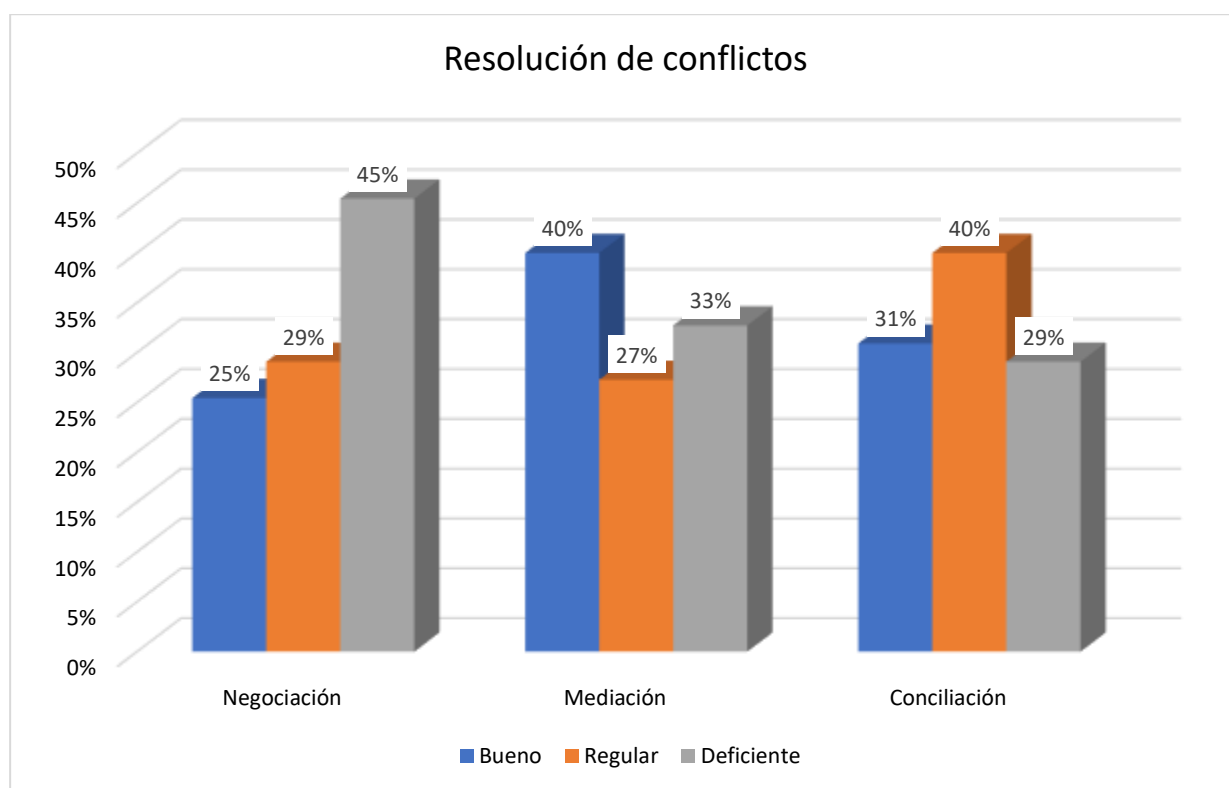


Figura 4. Nivel de resolución de conflictos en los docentes. Por dimensiones

Fuente. Elaborado por el investigador

En la tabla 5 y figura 4, se observa el nivel predominante de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco en Ayacucho, es el regular en la dimensión negociación (45%); seguido del bueno en mediación (40%), finalmente conciliación (40%).

Tabla 6*Las habilidades blandas resuelven los conflictos en los docentes*

			Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	,850
		Sig. (bilateral)	,000
		N	55

*** "La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral)"

En la tabla 6, se observa los datos de correlación en del coeficiente de Spearman ($Rho=0,850^{**}$) con un valor de significancia ($p=0,000b$) calificándose como alto. Es decir las habilidades blandas permiten resolver los conflictos en los docentes.

Tabla 7.*La apertura de nuevas experiencias resuelve los conflictos en los docentes*

			Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Apertura de nuevas experiencias	Coeficiente de correlación	,737
		Sig. (bilateral)	,005
		N	55

*** "La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral)"

"En la tabla 7, se observa los datos de correlación en función del coeficiente Spearman ($Rho=0,737^{**}$) con un valor de significancia ($p=0,005b$) calificándose como alto. La aperturas de nuevas experiencias de las habilidades blandas, permiten resolver los conflictos en los docentes".

Tabla 8.*La responsabilidad resuelve los conflictos en los docentes.*

		Resolución de conflictos	
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coefficiente de correlación	,835
	d	Sig. (bilateral)	,000
		N	55

*** "La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral)"

En la tabla 8, se observa los datos de correlación en función del coeficiente Spearman ($Rho=0,835^{**}$) con un valor de significancia ($p=0,000b$) calificándose como alto. La responsabilidad de las habilidades blandas permite resolver los conflictos en los docentes.

Tabla 9.*La extroversión resuelve los conflictos en los docentes*

		Resolución de conflictos	
Rho de Spearman	Extroversión	Coefficiente de correlación	,792**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	55

*** "La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral)"

"En la tabla 9, se observa los datos de correlación en función del coeficiente Spearman ($Rho=0,792^{**}$) con un valor de significancia ($p=0,000b$) calificándose como alto. La extroversión de las habilidades blandas permite resolver los conflictos de los docentes".

Tabla 10*La afabilidad resuelve los conflictos en los docentes*

		Resolución de los conflictos	
Rho de Spearman	Afabilidad	Coefficiente de correlación	,835
		Sig. (bilateral)	,000
		N	55

*** "La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral)"

En la tabla 10, se observa los datos de correlación en función del coeficiente Spearman ($Rho=0,835^{**}$) con un valor de significancia ($p=0,000b$) calificándose como alto. La afabilidad de las habilidades blandas, permiten resolver los conflictos en los docentes.

Tabla 11*La estabilidad resuelve los conflictos en los docentes*

		Resolución de conflictos	
Rho de Spearman	Estabilidad	Coefficiente de correlación	,737
		Sig. (bilateral)	,005
		N	55

*** "La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral)"

En la tabla 11, se observa los datos de correlación en función del coeficiente Spearman ($Rho=0,737^{**}$) con un valor de significancia ($p=0,005b$) calificándose como alto. La estabilidad de las habilidades blandas, permiten resolver los conflictos de los docentes.

Tabla 12*Contrastación de hipótesis – Prueba de normalidad*

	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Habilidades blandas	,257	55	,000
Resolución de conflictos	,271	55	,000

“En la presente investigación, se empleó la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov, representándose en la Tabla 12, que en ambas situaciones, tanto para las habilidades blandas y la resolución de conflictos, sus niveles de significancia son menores al 0,05 por lo tanto se acepta la hipótesis alternas, indicando que las variables provienen de una distribución normal”.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

El objetivo principal de la presente investigación es determinar de qué manera las habilidades blandas permite resolver los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho, 2021.

Esta investigación ha demostrado, conforme la hipótesis general planteada que las habilidades blandas permite resolver significativamente los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho, 2021, de acuerdo a la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnova, obteniéndose una significancia bilateral el valor de $p=0.001$, asimismo que el nivel predominante de las habilidades blandas en los educadores de la institución, es regular (39%), seguido del bueno (32%), finalmente es deficiente (29%), asimismo la resolución de conflictos es deficiente (36%), seguido del bueno (32%) y regular (32%); resultados obtenidos guardan relación con el aporte de Gutiérrez (2019) que evidencia que las habilidades blandas, se relaciona significativamente con las competencias de los docentes de acuerdo el coeficiente r de Pearson de 0,622 indicando una correlación alta, para lo cual señala que se debería incluir las habilidades blandas como relevantes e importantes para potenciar las competencias laborales en los docentes; como también con la investigación de Gastelu (2019) encuentra una influencia positiva en las habilidades blandas en el desarrollo profesional así como la misma identidad docente, con un coeficiente rho de Spearman 0,637 y un $p=0.00$, donde establece que los directores de la institución educativas deberían fortalecer las habilidades blandas en los educadores, permitiendo un avance en el ámbito profesional, que implica mejorar el desempeño para el mejoramiento de la enseñanza de sus estudiantes.

A su vez demostró que con la apertura de nuevas experiencias logra resolver de manera significativa los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan

Bosco Ayacucho – 2021, en función de Rho de Spearman de 0,850**, obteniendo un rango de significancia de 0,000b, resultados que infieren con el aporte de Carmona y Hurtado (2017) donde describe aquellas estrategias que emplean los docentes para la resolución de conflicto de una forma calmada en los estudiantes de las instituciones educativas, identificando que las categorías relacionadas para la solución de conflictos mediante el desarrollo de la unidad didáctica de manera simultánea se analizó la práctica de las docentes estudiadoras.

En efecto la tercera hipótesis, se tiene que la responsabilidad permite resolver significativamente los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021, en función de Rho de Spearman 0,737, con un rango de significancia de 0,005b calificándose como alto; resultados que se comparan con el aporte de Rita (2018) que identifica la influencia de la comunicación organizacional con la solución de conflictos en educación de primaria, con una correlación de Spearman de 0,686 siendo positivo e indicando que a medida que incrementan los valores de la comunicación organizacional incrementa de la misma manera media moderada con tendencia alta la solución de conflictos.

En la cuarta hipótesis, se tiene que la extroversión permite resolver significativamente los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021; en función de Rho de Spearman 0,792**, con un rango de significancia 0,000; resultados que se comparan con el aporte de Olórtegui (2018) determina que la evaluación de la influencia del liderazgo estratégico directoral en la solución de conflictos entre docentes en la unidad de análisis, donde obtiene un coeficiente de correlación $r = 0,8833$ y el valor calculado para t de 5,7772 que es una significación alta, establece que existe una influencia significativa del liderazgo estratégico directo en la resolución de conflictos entre los educadores.

En la quinta hipótesis, se tiene que la afabilidad permite resolver los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021, en función Rho de Spearman 0,835** con un valor de significancia de 0.000; resultados que se comparan con el aporte de Mórtigo y Rincón (2017) sostiene que la mayoría de los docentes de la facultad, comprende entre la edad de 41 años hasta los 60 años, viéndose reflejado en la experiencia lo cual es mayor a 15 años para hombres como para mujeres.

En la sexta hipótesis, se tiene que la estabilidad permite resolver significativamente los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021, en función de Rho de Spearman 0,737** con un valor de significancia 0.005; resultados que se comparan con el aporte de Olmos, Torrecilla y Rodríguez (2017) demuestra que la formación permanente del profesor que es un factor clave en la calidad educativa, destacan que el desarrollo de los programas eficaces surgen de la consideración de condicionantes internos y externos en el mismo diseño, planteándose como propósito aportar un programa válido para la adquisición de competencias en resolución de conflictos; a su vez con la investigación de Freire (2020) indica que el 100% de los educadores indican que las habilidades blandas, así como la interacción profesional ha demostrado que son buenas, manteniendo una relación significativa en función de Rho Spearman 0.984, y sig. 0.000 es menor que 0.005, señalando que los docentes, así como los directivos de la institución educativa, continúe fortaleciendo el trabajo en equipo, así como la interacción profesional, lo cual permita cumplir con las metas y propósitos en común.

CONCLUSIONES

Las habilidades blandas resuelven de forma significativa los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco, con un coeficiente de Spearman ($Rho = 0,850^{**}$, $p=0,000b$) calificándose en una correlación alta.

La responsabilidad resuelve de forma significativa los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco, con un coeficiente Spearman ($Rho = 0,835^{**}$, $p=0,000b$) calificándose en una correlación alta.

La extroversión resuelve de forma significativa los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco, con un coeficiente de Spearman ($Rho = 0,792^{**}$, $p=0,000b$) calificándose en una correlación alta.

La afabilidad resuelve de forma significativa los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco, con un coeficiente de Spearman ($Rho=0,835^{**}$, $p=0,000b$) calificándose en una correlación alta.

La estabilidad resuelve de forma significativa los conflictos en los docentes de la I. E. Salesiano San Juan Bosco Ayacucho – 2021, con un coeficiente de Spearman ($Rho= 0,737^{**}$, $p=0.005b$) calificándose en una correlación alta.

RECOMENDACIONES

Manejar la técnica de conciliación, mediación y negociación con la finalidad de evitar las situaciones conflictivas como una oportunidad de aprendizaje, para así buscar estrategias que propicien un clima adecuado y armónico con toda la comunidad educativa.

Incorporar las habilidades blandas para lograr el desempeño de los docentes, debido que es necesario en los aspectos curriculares, pedagógicos y cognitivos.

Promover capacitaciones en los docentes referente a las habilidades blandas, estableciendo programas de monitoreo para que los conocimientos y la práctica desarrollada no estén separados.

Desarrollar la capacidad de adaptación al cambio, debido que todas las áreas necesitan un desempeño adecuado, donde el docente logre intervenir ante un evento de conflicto en la institución educativa.

Tomar conciencia que las habilidades blandas comienza su desarrollo en edades tempranas y se amolda a lo largo del crecimiento a partir de las experiencias adquiridas.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez, C. & Rodríguez, A. (2002). *Conflictividad y escuela*. Medellín Colombia. Instituto Popular de Capacitación (IPC).
- Barreto, F. (2012). *Laboratorios de Paz. En territorios de violencia ¿Abriendo caminos para la paz positiva en Colombia?*. Universidad de Coimbra. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Miguel-Barreto-Henriques/publication/303939351_Laboratorios_de_Paz_en_territorios_de_violencias_abriendo_caminos_para_la_paz_positiva_en_Colombia/links/57f82c2508ae280dd0bccdd7/Laboratorios-de-Paz-en-territorios-de-vio
- Bermejo, A. (2016). *Empatía y empatía*. Obtenido de <http://www.josecarlosbermejo.es/empatia-y-ecpatia/>
- Carmona, J. & Hurtado, K. (2017). *Estrategias que utilizan los docentes para la resolución de conflictos en el aula*. Obtenido de http://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO_fab1d48f298d3d0e00d9f8a19e0ebff56
- Cinqu, H. (2016). *Soft skills development in European countries*. *Tuning Journal For Higher Education*, 3(2), 389-427.
- Espinoza, P. & Gallegos, F. (2020). *Habilidades blandas y su importancia para la aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador*. *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf>
- Freire, J. (2020). *Habilidades blandas e interacción profesional de los docentes en la Escuela de Educación Básica "Eloy Velásquez Cevallos" Milagro, Ecuador, 2020*. Universidad César Vallejos. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51779/Freire_BLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gallego, E. Cruz, F. & Lizama, L. (2013). Inteligencia emocional (1ra edición). Construcción de perfil por competencias bajo el enfoque del marco lógica. Caracas: Calidad e Innovación, 2(4), 1 - 24 .

Gastelu, K. (2019). Habilidades blandas y el desarrollo de la profesionalidad e identidad de los docentes en las Instituciones Educativas, Huarochirí, 2019. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36984/Gastelu_TGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Girad, E. & Koch, P. (2011). Resolución de conflictos entre docentes y estudiantes. Argentina: Granica. Obtenido de https://www.academia.edu/29995647/Resolucion_de_Conflictos_en_Escuelas_Girard_y_Koch

Girard, D. & Koch, K. (2018). Resolución de conflictos entre docentes y estudiantes. Argentina: Granica.

Gómez, I. (2015). Resolución de conflictos en las escuelas. Buenos Aires: Granica.

Gutiérrez, H. (2019). Habilidades blandas y competencias laborales de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa el Salvador, 2019. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44900/Yarasca_MRR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Heckman, P., Diris, A., Weel, K. & Borghans, O. (2014). Fostering and measuring skills: improving cognitive and non-cognitive skills to promote lifetime success. OECD Publishing: OECD Education Working Papers, No. 110.

- Hernández, B., Fernández, A. & Baptista, E. (2014). Metodología de la investigación. Mc Drill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, H. Correa, K. y Rodríguez, I. (2014). La mediación: técnica de resolución en contextos escolares. Anuario de filosofía, psicología y sociología. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1184596>
- Morrare, A. & Mohamed, I. (2016). Soft skills: necessary for the integral training of the university student. Revista Científica Ecociencia, 5(2), 1-18. . Obtenido de <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/diciembreespe/04.pdf>
- Mórtigo, A. & Rincón, O. (2017). “Desarrollo de competencias emociones en el aula de clase: estrategia para la resolución de conflictos. Obtenido de <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/432/428>
- Olmos, E. Torrecilla, O. & Rodríguez, A. (2017). Competencias profesionales en resolución de conflictos: eficacia de un programa para la mejora competencial. Revista Española de Orientación y Psicopedagogía. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338254890008.pdf>
- Olórtegui, K. (2018). El liderazgo estratégico directoral y la resolución de conflictos en la Organización Ares de Comas - Lima. Universidad Nacional de Educación. Obtenido de <http://200.60.81.165/bitstream/handle/UNE/1816/TM%20CE-Ge%203603%20O1%20-%20Olortegui%20Saenz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paco, J. (2015). Educar en y para el conflicto. Universitat Autònoma de Barcelona. Càtedra UNesco sobre Paz y Derechos HUMANOS. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000132945>

- Paredes, U. (2020). Relaciones interpersonales en el bienestar laboral. COlombia: Boletín Informativo. CEI 4, no. 2 (1).
- Pérez, O. (2017). ¿Que són las habilidades blandas? Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/las-habilidades-blandas/>
- Ramos, A., Ravello, E. & Rivera, U. (2013). Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Lima, Perú:MINEDU.
- Rita, K. (2018). Comunicación organizacional y la solución de conflictos en educación básica primaria. Venezuela. Obtenido de <http://ojs.revistanegotium.org.ve/index.php/negotium/article/view/346>
- Rogers, Y. (2018). The interpersonal Relationship: The core of guidance. J. Stewart (Editor), Brigdes Not Walls USA: Addison - Wesley Publishing.
- Ruiz, O. (2017). Análisis y resolución de conflictos desde un dimensión psicosocial. Jornades de Foment de la. Obtenido de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78608/forum_2006_14.pdf
- Salamanca, A. (2009). The importance of soft skills. Social Services and Social Policy Magazine, nº 83, (pp. 87-108).
- Sampieri, I. Fernández, E. & Baptista. X. (2017). Metodología de la investigación. Obtenido de El oso panda: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Santamaría, O. (2018). Propuesta Pedagógica para la resolución de conflictos en el aula de clase en una Institución Educativa. Obtenido de https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/2647/2018_Tesis_Lina_Esperanza_Santamaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Singer, A. Guzmán, B. & Donoso, J. (2009). Entrenando competencias blandas en jóvenes. Pontificia Universidad Católica de Chile. Obtenido de

http://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d07o144/uploadImg/File/PDF/Entrenando_Competicencias_Blandas_en_Jovenes.pdf

ANEXOS

CUESTIONARIO DE HABILIDADES BLANDAS

Instrucciones: Estimados docentes a continuación se le presenta un cuestionario que tiene la finalidad de recolectar información referente a las habilidades blandas que demuestra en la institución educativa. Para seleccionar la alternativa, se debe considerar para (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) casi siempre (5) siempre. Marca con un aspa (x) alternativa que creas conveniente.

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

CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Instrucciones: Estimados docentes a continuación se le presenta un cuestionario que tiene la finalidad de recolectar información referente a las habilidades blandas que demuestra en la institución educativa. Para seleccionar la alternativa, se debe considerar para (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) casi siempre (5) siempre. Marca con un aspa (x) alternativa que creas conveniente.

N.º	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión: Negociación					
1	Siempre se encuentra dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto generado en la institución.					
2	Ante cualquier conflicto, se comunica a la partes involucradas para resolverlo					
3	Ante cualquier conflicto, es capaz de acercarse por su voluntad a las partes envueltas en el mismo.					
4	Cuando se trata de la resolución del conflicto está dispuesto a escuchar a las partes involucradas.					
5	Al momento de resolverse el conflicto, es capaz de ceder en puntos determinados.					
6	Al momento de resolver el conflicto, le permite a los involucrados tener beneficiar en el arreglo.					
	Dimensión: Mediación					
7	Cuenta con habilidades propias de un gran mediador.					
8	Cuando se trata de la resolución de conflictos, toma el rol de un mediador imparcial.					
9	Cuando se trata de la resolución de conflictos, como mediador, se encuentra capaz que los involucrados reconozcan el problema.					
10	En la resolución de conflictos, como mediador, puede hacer que los involucrados analicen el problema.					
11	Impulsa a sus compañeros, para que por sí mismo pueda resolver cualquier conflicto.					
12	Sus compañeros reconocen que aprendieron a resolver sus conflictos gracias a su rol de mediador.					
	Dimensión: Conciliación					
13	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, busca la solución conciliar de la mejor manera.					
14	Es capaz de intervenir para la conciliación de un conflicto.					
15	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, tiene habilidades que le ayuden en la conciliación del problema.					
16	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, maneja la conciliación de mejor forma posible.					
17	Cuando se encuentra envuelto en un conflicto, es capaz de conseguir una solución.					
18	Convence a los involucrados de la solución propuesta es la mejor.					
19	Es capaz de reconocer cuando el conflicto no tiene una solución.					
20	Es capaz de pedir ayuda a un tercero que no esté involucrado en el conflicto para llegar a una solución.					