



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
UNIDAD DE POSGRADO**

**EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES BLANDAS DE  
LOS DOCENTES Y LA PERCEPCIÓN DE LOS  
ESTUDIANTES EN UN IES EN EL NUEVO AMBIENTE  
LABORAL OCASIONADO POR LA CRISIS SANITARIA  
MUNDIAL, LIMA, 2020**

**PRESENTADA POR  
NÍCIDA ROSA PITTA BERNAL**

**ASESOR  
JUAN RICARDO SALAZAR HUAPALLA**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN  
CON MENCIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA DE ORGANIZACIÓN**

**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/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS  
HUMANOS  
UNIDAD DE POSGRADO**

**TESIS**

**EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS DOCENTES Y  
LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN UN IES EN EL NUEVO  
AMBIENTE LABORAL OCASIONADO POR LA CRISIS SANITARIA MUNDIAL,  
LIMA, 2020.**

**PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN  
CON MENCIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA DE  
ORGANIZACIÓN**

**PRESENTADO POR:  
NÍCIDA ROSA PITTA BERNAL**

**ASESOR  
DR. JUAN RICARDO SALAZAR HUAPALLA**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A mi esposo y mis hijas, por su cariño y constantes muestras de apoyo y porque estuvieron siempre dispuestos a darme el espacio y tranquilidad necesarios durante la realización de este trabajo. A mi madre que no pudo ver culminada mi investigación, pero que siempre me inculcó constancia y presencia de ánimo y a mi padre que también nos dejó, pero estuvo presente mientras la realizaba y me decía que todo esfuerzo tiene su recompensa

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. Juan Salazar y al Magister Germán Vega por sus consejos y apoyo, su paciencia, constante seguimiento y preocupación, así como a todas las personas e instituciones que colaboraron para hacer realidad esta investigación.

.

# ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	13
1.1 Antecedentes de la investigación	13
1.1.1 Antecedentes en el Perú:	13
1.1.2 Antecedentes en el extranjero	15
1.2 Bases teóricas	18
1.2.1 Sobre las Habilidades Blandas	18
1.2.2 Sobre el Aprendizaje	23
1.3 Definición de términos básicos	25
CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES	30
2.1 Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas	30
2.1.1 Formulación de Hipótesis	30
2.2 Variables y definición operacional (2p)	30
2.2.1 Variable independiente:	30
2.2.2 Variable dependiente	31
CAPITULO III METODOLOGÍA	32
3.1. Diseño Metodológico	32
3.2. Población y muestreo (1p)	32
3.3. Técnica de recolección de datos	34
3.3.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos	37
3.4. Procedimientos	41
3.5. Aspectos éticos	43

CAPÍTULO IV RESULTADOS	44
4.1. Resultados Descriptivos Habilidades Blandas y Dimensiones	44
4.2. Pruebas de Hipótesis	58
4.1.1. Hipótesis General	59
4.1.2. Hipótesis Específicas	60
CAPITULO V DISCUSIÓN	70
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS	80
ANEXOS	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matrícula de los últimos años por semestre	06
Tabla 2	Caracterización de la muestra de docentes	33
Tabla 3	Caracterización de la muestra de estudiantes	35
Tabla 4	Ficha técnica de la encuesta de evaluación de docentes	35
Tabla 5	Ficha técnica de la encuesta de evaluación de estudiantes	36
Tabla 6	Validación de los jueces expertos	39
Tabla 7	Sugerencias de los jueces expertos	40
Tabla 8	Confiabilidad del Instrumento	41
Tabla 9	Conversión de alternativas de encuestas de docentes	43
Tabla 10	Conversión de alternativas de encuesta de estudiantes	43
Tabla 11	Manejo de las habilidades blandas de los docentes	44
Tabla 12	Percepción de habilidades blandas de los estudiantes	45
Tabla 13	Manejo de la adaptación al cambio de los docentes	46
Tabla 14	Adaptación al cambio percibida por los estudiantes	47
Tabla 15	Manejo de la comunicación de los docentes	48
Tabla 16	Comunicación de los docentes percibida por los estudiantes	49
Tabla 17	Manejo de la empatía de los docentes	50
Tabla 18	Empatía de los docentes percibida por los estudiantes	51
Tabla 19	Manejo de creatividad de los docentes	53
Tabla 20	Creatividad de los docentes percibida por los estudiantes	53
Tabla 21	Manejo de las emociones de los docentes	54
Tabla 22	Manejo de las emociones percibidas por los estudiantes	55
Tabla 23	Manejo del tiempo de los docentes	56
Tabla 24	Manejo del tiempo percibido por los estudiantes	57
Tabla 25	Determinación de las variables y sus dimensiones	58
Tabla 26	Prueba para evaluar si el manejo de las habilidades blandas de los docentes es percibido por los estudiantes	60
Tabla 27	Prueba para evaluar si la adaptación al cambio de los docentes es percibida por los estudiantes	61
Tabla 28	Prueba para evaluar si la forma de comunicación del docente es percibida por los estudiantes	63
Tabla 29	Prueba para evaluar si la empatía de los docentes es percibida por los estudiantes	64



Tabla 30	Prueba para evaluar si la creatividad de los docentes es percibida por los estudiantes	66
Tabla 31	Prueba para evaluar si el manejo de las emociones de los docentes es percibido por los estudiantes	67
Tabla 32	Prueba para evaluar si el manejo de tiempo de los docentes es percibido por los estudiantes	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Manejo de habilidades blandas de los docentes	45
<i>Figura 2.</i> Percepción de habilidades blandas de los estudiantes	46
<i>Figura 3.</i> Manejo de la adaptación al cambio de los docentes	47
<i>Figura 4.</i> Adaptación al cambio percibida por los estudiantes	48
<i>Figura 5.</i> Manejo de la comunicación de los docentes.	49
<i>Figura 6.</i> Comunicación de los docentes percibida por los estudiantes	50
<i>Figura 7.</i> Manejo de la empatía de los docentes	51
<i>Figura 8.</i> Empatía de los docentes percibida por los estudiantes	52
<i>Figura 11.</i> Manejo de la creatividad de los docentes	53
<i>Figura 12.</i> Creatividad de los docentes percibida por los estudiantes	54
<i>Figura 13.</i> Manejo de las emociones de los docentes	55
<i>Figura 14.</i> Manejo de las emociones percibido por los estudiantes	56
<i>Figura 15.</i> Manejo del tiempo de los docentes	57
<i>Figura 16.</i> Manejo del tiempo percibido por los estudiantes	58
<i>Figura 17.</i> Manejo y percepción de las habilidades blandas	59
<i>Figura 18.</i> Manejo y percepción de la adaptación al cambio	61
<i>Figura 19.</i> Manejo y percepción de la comunicación	62
<i>Figura 20.</i> Manejo y percepción de la empatía	64
<i>Figura 21.</i> Manejo y percepción de la creatividad	65
<i>Figura 22.</i> Manejo y percepción de las emociones	67
<i>Figura 23.</i> Manejo y percepción del tiempo	68

## RESUMEN

Desde el año 2020 en el Perú y en el mundo, se vive una realidad insospechada ocasionada por una crisis sanitaria mundial que ha trastocado todos los aspectos de nuestra vida, obligando a los países a cerrar fronteras y las personas a confinarse en sus domicilios y convirtiendo al internet en nuestro aliado más importante. Al adecuarse los programas educativos a este nuevo modelo, tanto docentes como estudiantes tuvieron que aprender el uso de programas y aplicaciones en internet, convirtiendo a la tecnología en una herramienta de primer orden e importancia.

Ante esta situación, surge la inquietud por conocer qué pasó con las habilidades blandas, y se genera la hipótesis de que el desarrollo de habilidades blandas de los docentes en el nuevo ambiente generado por una crisis sanitaria mundial sea percibido de la misma manera por los estudiantes.

Para la investigación se elaboraron dos encuestas que se aplicaron a 30 docentes y la otra a 55 estudiantes de un Instituto de Educación Superior Privado de Lima. El estudio realizado fue de tipo cualitativo ordinal con un nivel de significancia de 0.05 y para la validación de las hipótesis se aplicó la prueba estadística de U de Mann Whitney cuyos resultados comparados validaron la hipótesis general. Sin embargo, de las seis dimensiones investigadas sólo se validó que la creatividad y empatía son percibidas de la misma manera entre docentes y estudiantes, no así la adaptación al cambio, comunicación, manejo de emociones y manejo del tiempo.

**Palabras clave:** Habilidades blandas; percepción; empatía; creatividad; adaptación al cambio; comunicación; manejo de emociones y del tiempo.

## ABSTRACT

Since 2020, Perú and the world have experienced an unsuspected reality caused by a global health crisis that has disrupted all aspects of our lives, forcing countries to close borders and people to confine themselves to their homes and converting to the internet in our most important ally. As educational programs were adapted to this new model, both teachers and students had to learn the use of programs and applications on the Internet, making technology a tool of the first order and importance.

Faced with this situation, the concern arises to know what happened to soft skills, and the hypothesis is generated that the development of soft skills of teachers in the new environment generated by a global health crisis is perceived in the same way by students.

For the investigation, two surveys were developed that were applied to 30 teachers and the other to 55 students from a Private Higher Education Institute in Lima. The study carried out was of an ordinal qualitative type with a significance level of 0.05 and for the validation of the hypotheses, the Mann Whitney U statistical test was applied, the compared results of which validated the general hypothesis. However, of the seven dimensions investigated, it was only validated that motivation, creativity and empathy are perceived in the same way between teachers and students, not adaptation to change, communication, emotion management and time management.

**Keywords:** Soft Skills; perception; empathy; creativity; adaptation to change; communication; managing emotions; time management.

# INTRODUCCIÓN

La crisis sanitaria mundial que se vive desde principios del 2020 ha creado una situación problemática a todo nivel, obligando - entre otras cosas - a replantear el sistema educativo a partir ese momento en adelante. El problema principal que se ha suscitado de forma inmediata e impensada para todos, aunque indispensable, ha sido el confinamiento obligatorio al que la población se ha tenido que someter, y la necesidad preponderante de utilizar la tecnología virtual para interactuar en la mayoría de los trabajos.

El Instituto Superior Tecnológico Privado materia de esta investigación, fue creado hace diez años con el objetivo de contribuir al crecimiento socio económico del país, formando profesionales en las carreras de Administración de Empresas, con la visión de ser reconocidos al 2024 como una entidad gestora de profesionales y empresarios de éxito, comprometidos con el desarrollo del país.

Con los años el instituto ha ido creciendo, ampliando su oferta educativa a cuatro Programas Académicos de tres años cada uno: Administración de Empresas, Administración de Negocios Internacionales Gestión Logística y Marketing, además de los Programas de Extensión de duración más corta, y se prepara para la incorporación de otros programas. Uno de los objetivos es convertirse en Escuela.

A través de esta década de existencia, ha obtenido importantes logros:

- En el 2018 recibe una certificación por acreditar buenas prácticas en la inserción laboral de jóvenes al empleo por New Employment Opportunities Youth a través de una Alianza del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con empresas, gobierno y sociedad civil liderada por el Centro de Servicios para la Capacitación Laboral y el Desarrollo (CAPLAB).

- En el 2019 consigue su Licenciamiento ante el Ministerio de Educación (MINEDU), logro que acredita el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad.

Cada año se le da mucha importancia a la capacitación de los docentes a través de programas de actualización orientados tanto al conocimiento teórico, desarrollo de nuevas habilidades personales, como a nuevas metodologías para mantener y/o mejorar la calidad en el desarrollo de las clases, con el objetivo de que resulten muy dinámicas e interactivas.

### **Descripción de la Situación Problemática**

La expectativa para el año 2020 era incrementar el número de matrículas, sin embargo, una situación ajena a la gestión del Instituto, como fue el COVID 19, generó que las cifras de matrícula no sufran tantos cambios, como se aprecia en la Tabla 1 y que las necesidades de capacitación giraran en torno al uso tecnológico de herramientas virtuales que permitieran continuar con los programas académicos.

**Tabla 1**

#### **Matrícula de los últimos años por semestre**

Programas Académicos	2018-I	2018-II	2019-I	2019-II	2020-I	2020-II
Administración de Empresas	137	144	132	100	124	109
Administración de Negocios Internacionales	116	140	134	113	105	108
Gestión Logística			14	24	24	32
Marketing			15	10	20	33
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>284</b>	<b>386</b>	<b>247</b>	<b>273</b>	<b>282</b>

El COVID 19, virus perteneciente a la familia de los Coronavirus, se inició en diciembre del 2019 en la ciudad de Wuhan provincia de China se expandió rápidamente a nivel mundial afectando a todos los países y por ende a millones de

personas, produciendo desde simples resfríos hasta serias afecciones respiratorias, tan graves que produjeron la muerte por neumonía, síndrome respiratorio, insuficiencia renal y dando lugar al confinamiento y restricciones para evitar el contagio. Para fines de lo introdujo febrero del 2020, el virus ya había ingresado a Chile, Ecuador y Brasil. Al Perú ingresó el 29 febrero del 2020 a través de un piloto procedente de España, República Checa y Francia, quien acudió a una clínica los días 3 y 4 de marzo al sentir los síntomas relacionados con el virus: fiebre, tos, dolor de cabeza y malestar general y quien al ser evaluado por EsSalud el 05 de marzo, fue declarado positivo el día el 06 de marzo, denominándose el “Caso 0”. Se le aisló, y monitoreó a su familia y a todas las personas con quienes tuvo contacto. Para el 15 de marzo, sólo 9 días después, ya existían 71 casos informados por el Ministerio de Salud (MINSA), 58 de los cuales se reportaron en Lima, 2 en Callao, 2 en Arequipa, 2 en Huánuco, 2 en Piura, 1 en Ancash, 1 en Cusco, 1 en Ica, 1 en La Libertad y 1 en Lambayeque. El Poder Ejecutivo declaró el Estado de Emergencia Nacional, un aislamiento obligatorio de 15 días, para evitar su propagación, se restringieron los derechos constitucionales relacionados con la libertad y seguridad personal, inviolabilidad domiciliaria, libertad de reunión y tránsito en todo el Perú.

El 28 de abril se declaran personas de riesgo a quienes sufren de enfermedades cardiovasculares graves, con tratamiento de cáncer, diabetes mellitus, obesidad (Índice de Masa Corporal mayor a 40), asma, enfermedades pulmonares, insuficiencia renal o con tratamiento de hemodiálisis y enfermedad o tratamiento inmunosupresor, así como los mayores de 60 y mujeres embarazadas, lo que implicaba salir excepcionalmente del domicilio y tan solo para adquirir medicina o alimentos, cobrar algún beneficio económico otorgado por el Gobierno en el marco de la Emergencia Nacional, cobrar su pensión o realizar trámite que requieran su presencia física. Esto trajo como consecuencia la suspensión de la mayoría de las actividades económicas en todo el país, quedando sólo activas las relacionadas con

la salud y seguridad. En marzo 2020 la Organización Mundial de la Salud determina que el COVID-19 puede caracterizarse como una pandemia.

Tras la incertidumbre ante la pandemia declarada y habiéndose postergado el inicio de clases, surge la imperiosa necesidad de adecuarse a una nueva realidad digital o virtual. Es así que el instituto, materia de esta investigación, con una población de un 28.8% de docentes en calidad de riesgo por ser mayores de 60 años, empieza a capacitar a los 45 docentes programados, en el uso de plataformas virtuales mientras se esperaba las indicaciones del MINEDU para saber si las clases se desarrollaban en forma presencial, mixtas o sólo serían virtuales.

El Ministerio de Educación, finalmente, determinó que las clases en todo el territorio nacional sólo se realizarían bajo la modalidad virtual, por lo que se dispuso su inicio para finales abril. Esto generó la disminución de estudiantes matriculados por la afectación económica originada en todos los sectores de la población, y por lo tanto, la disminución del número de docentes y personal administrativo, como así también el replanteamiento de las cargas laborales.

Para fines del 2020, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estimó que se perdieron 25 millones de empleos en el mundo. En el Perú, el 75.5% de las empresas se encontraban operativas, pero con trabajadores aislados en su domicilio realizando trabajo virtual y es en ese grupo se encontraban todos los docentes, quienes antes se consideraban “capitanes del barco”, porque podían ver y saber todo lo que ocurría en el aula, pero que ante la crisis sanitaria mundial perdieron esa condición.

Se iniciaron las clases de forma virtual, ocasionando diversas dificultades de orden tecnológico que se fueron solucionado poco a poco: no todos los docentes y estudiantes tenían la facilidad y los requerimientos mínimos para seguir una clase virtual. No todos contaban con video y/o micrófono o no lo activaban por el tipo de



conexión de internet que manejaban lo que impedía visualizarse y/o escucharse mutuamente. Al conectarse desde casa se podían quedar sin internet cuando había cortes de luz en su sector y los pocos que trabajaban presencial y se conectaban desde su trabajo, autobús, auto e incluso desde la motocicleta muchas veces no podían participar activamente.

El objetivo de esta investigación es conocer si en este nuevo panorama afectado por la crisis sanitaria mundial además de darle debida importancia al desarrollo del conocimiento virtual y solución de dificultades tecnológicas de docentes y estudiantes, se ha seguido cuidando la adopción de las habilidades blandas porque es el comportamiento de las personas el que se resiente más, ya que trabajar y estudiar desde casa, sin poder salir o saliendo sólo para lo más básico ha ocasionado incómoda presión, frustración, angustia y en algunos casos depresión,

La hipótesis principal es que el docente sigue manejando estas habilidades blandas en la realización de sus clases, y que los estudiantes las siguen percibiendo. Se espera que no hayan sido dejadas de lado por la presión ante la denominada nueva realidad, ya que son imprescindible para las relaciones humanas, más aún en un ambiente educativo en que se busca la formación integral de los estudiantes.

Para definir qué habilidades blandas se analizarían en esta investigación, se revisaron algunas fuentes como: investigaciones anteriores, artículos en revistas, entrevistas y las evaluaciones realizadas en el mismo instituto, que dan cuenta de cuáles son aquellas habilidades que los estudiantes más aprecian en sus docentes, y que van más allá de la buena transmisión de contenidos, se optó por algunas indicadas en el 2019 por Naranjo, quien indica que para los estudiantes es importante la cercanía y la relación que genere el docente con sus estudiantes y en este sentido el autor precisa 19 habilidades separadas en dos grupos: Habilidades comunicacionales y Habilidades Sociales. Es así como se selecciona algunas

definidas como habilidades comunicacionales: la Creatividad, Comunicación y Adaptabilidad, Empatía, dentro de las que indica como habilidades. Asimismo, a través de la observación entrevistas, experiencia y comentarios recibidos en las encuestas realizadas a los estudiantes en el segundo semestre del 2019 en el instituto materia de esta investigación, con motivo de calificar la percepción de los estudiantes con los docentes, se eligieron el Manejo del tiempo y el Manejo Emocional.

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron dos encuestas: una a los docentes y otra a los estudiantes. El nivel de confianza es de 0.95 por las probabilidades de error ocasionadas por todas las influencias que puedan haber tenido los docentes y estudiantes al momento de resolver los cuestionarios, así como propias ideas, momentos que se viven, sentimientos del día, experiencia previa, entre otros. Al revisar cuál sería la prueba más adecuada, se seleccionó una prueba no paramétrica que permitiera comparar dos respuestas.

Usualmente se trabaja sobre una misma población en donde se miden dos variables o se trabaja sobre dos poblaciones diferentes donde se mide la misma variable, pero en este caso se necesitaba comparar dos respuestas llevadas a la misma escala, por lo que se decidió trabajar con la prueba de U de Mann Whitney, que compara dos grupos: docentes con estudiantes. Se verificó la existencia de hipótesis nulas ( $H_0$ ) o alternas ( $H_1$ ), siendo la lógica: si no hay diferencias entre las respuestas: lo que perciben los estudiantes con lo que desarrollan los docentes, la hipótesis es nula ( $H_0$ ) ósea válida, de lo contrario la hipótesis es alterna ( $H_1$ ). El valor numérico que determina si la hipótesis es correcta se ha medido con el p-valor, que busca determinar la evidencia para ir en contra de la hipótesis, ósea que no existen diferencia entre lo que desarrollo el docente y lo que perciben los docentes y se mide:

p-valor<0.05 rechazo H0, por lo que se busca que ese valor sea mayor para no rechazar la hipótesis planteada en esta investigación

Una de las limitaciones del estudio fue la poca población de estudiantes que contestaron la encuesta. Mientras que el 99.2% de docentes la contestaron, sólo el 25% de estudiantes lo hicieron, lo cual podría afectar de alguna manera el alcance de los resultados. Esta poca respuesta de los estudiantes se puede deber a la demora en las coordinaciones para su aplicación, ya que estaba prevista de hacer antes que culminen las clases, sin embargo, por temas administrativos se realizó cuando los estudiantes estaban de vacaciones.

### **Problema Principal**

Durante la crisis sanitaria mundial, que obliga a realizar clases virtuales, ¿el desarrollo de habilidades blandas de los docentes en el ambiente educativo virtual ocasionado por la crisis sanitaria mundial es percibido por los estudiantes?

### **Problemas específicos**

- ¿Los docentes desarrollan habilidades blandas en el ambiente virtual de la misma manera que en el ambiente presencial?
- ¿Qué habilidades blandas de los docentes son mejor percibidas por los estudiantes en el ambiente virtual?
- ¿Qué habilidades blandas de los docentes son menos percibidas por los estudiantes en el ambiente virtual?
- ¿Docentes y estudiantes perciben las habilidades blandas en la misma medida en el ambiente virtual?

## **Objetivo General**

Determinar si el desarrollo de habilidades blandas de los docentes, en el nuevo ambiente educativo ocasionado por la crisis sanitaria mundial, impacta en la percepción que tienen los estudiantes de de los docentes.

## **Objetivos específicos**

- Determinar si la adaptación de los docentes al cambio del ambiente educativo causado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes.
- Determinar si la comunicación de los docentes en el nuevo ambiente educativo causado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes.
- Determinar si la empatía de los docentes en el nuevo ambiente educativo causado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes.
- Determinar si la creatividad de los docentes en el nuevo ambiente educativo causado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes.
- Determinar si el manejo de emociones de los docentes en el nuevo ambiente educativo causado por la crisis sanitaria es percibido por los estudiantes.
- Determinar si el manejo del tiempo de los docentes en el nuevo ambiente educativo causado por la crisis sanitaria mundial es percibido por los estudiantes.

## **Importancia de la investigación**

La situación de crisis sanitaria mundial ha obligado a los docentes a prepararse tecnológicamente para afrontar la nueva realidad educativa. Sin embargo, también es importante evidenciar la necesidad de - no sólo mantener las habilidades blandas en el ambiente virtual - sino agudizarlas más que nunca, en vista de que la interacción estudiante-docente se realiza a través de una pantalla.

Desarrollar clases se convierte en un reto más extremo del que parece, pues la mayoría de las veces ambas partes sólo se escuchan y se observan por foto, convirtiendo a la presentación que realiza el docente, en el gran protagonista, cuando el verdadero protagonista debe ser el estudiante construyendo su aprendizaje a través de los temas tratados en cada sesión y de las experiencias que va teniendo en la interacción con el docente quien debe seguir motivando su interés, a través del ingenio y las múltiples metodologías y aplicaciones que tendrá que ir descubriendo para apoyar a sus estudiantes a pesar de las limitaciones de la virtualidad.

En los últimos años ha habido una tendencia hacia la metodología activa que son formas, técnicas y estrategias que el docente va incorporando a sus clases con el objetivo de dinamizarlas cada vez más. Ahora, en la virtualidad, los docentes no sólo se ven obligados a quedarse en casa por la pandemia, sino que se ven obligados a adaptarse a la nueva realidad investigando, aprendiendo y utilizando formas creativas de comunicarse, motivar a sus estudiantes, manejar adecuadamente el tiempo, de manera que el proceso enseñanza-aprendizaje se realice en forma dinámica, amena, interesante y se evite clases simplemente expositivas, sin dejar de lado la necesaria empatía que han de tener con sus estudiantes.

En esta época, el docente tiene que estar renovándose constantemente, pero no sólo incorporar en su haber nuevos conocimientos tecnológicos, sino nuevos métodos de enseñanza, fortalecer ciertas habilidades blandas que lo hagan mejor persona y por ende mejor maestro en beneficio de esta generación de estudiantes.

### **Viabilidad de la investigación**

Para realizar la investigación se contó con la autorización de la dirección del instituto y con la participación de docentes y estudiantes del semestre académico 2018.II, pudiéndose aplicar los instrumentos para recoger la información requerida, a través de dos encuestas: Una a los docentes y otra a los estudiantes, ambas diseñadas con los formularios de Google, las que fueron enviadas a los encuestados

por correo. Se acordó dos semanas para cerrar los accesos a las encuestas lo que se extendió 10 días más para recopilar más encuestas.

No fueron invertidos mayores recursos financieros porque se usó internet, salvo la suscripción a sitios de interés para la investigación y el apoyo estadístico.

Se ha contado con la asesoría de expertos, tanto para el diseño de las encuestas como para la elaboración de la tesis.

### **Limitaciones del estudio**

Esta investigación se inició a los pocos meses de declarada la pandemia y las circunstancias fueron empeorando, sin embargo, la validez de los resultados no se vio afectada y más bien incrementó su importancia con el tiempo.

Iniciada la investigación se tuvieron muchas dificultades por la situación de crisis sanitaria mundial, que obligaba a trabajar remotamente sin horarios ni días claros de descanso. Esta situación se superó cuando la autora tomó la decisión de dedicación exclusiva a la investigación.

Una de las limitaciones del estudio fue que, como condición, las encuestas sólo fueran aplicadas por el personal del instituto, enviando la descripción de cómo desarrollar las encuestas, el enlace para que ingresen los encuestados a los formularios de Google y que también se enviara la base de datos de los estudiantes y docentes a quienes se aplicaría. Con relación a la base de datos de los docentes no hubo dificultades, ya que la autora de esta investigación la tenía actualizada y completa, pero en relación con la base de datos de los estudiantes, no había seguridad de tenerla actualizada y completa por lo que se optó por continuar con lo que se tenía para evitar retrasos adicionales a los que se tuvieron por las coordinaciones previas.

Otra de las limitaciones fue la información a la que se tenía acceso. Para respaldar algunos conceptos y teorías encontrándonos en una situación de crisis

ocasionada por la emergencia sanitaria mundial, se tuvo poco acceso a material físico y se tuvo que realizar búsquedas por internet, pero algunos libros no estaban abiertos para su lectura, teniéndose que recurrir a suscripciones en algunos sitios, pues la biblioteca virtual a la que se tenía acceso no contaba con todo el material requerido.

Asimismo, la investigación de trabajos similares que pudieran servir de comparación y/o sustentación era limitada o que permitieran conocer los antecedentes bajo las circunstancias en un entorno de crisis sanitaria mundial ya que la situación de emergencia surgió a los pocos meses de iniciado el trabajo, existiendo poca información análoga en similares circunstancias, lo que en cierta forma releva el valor de esta. Se ha encontrado diversos e importantes estudios sobre la percepción que tienen los estudiantes sobre el uso de habilidades blandas de sus docentes, pero en un ambiente presencial.

Otro ingrediente que podría limitar el alcance de los resultados es la cantidad de respuestas recibidas de los estudiantes, porque la encuesta fue contestada solo por 55 estudiantes que terminaron el período 2020-II del turno de la noche, que representan el 22% de la población de las 4 carreras. Analizando las encuestas se pudo inferir que ningún estudiante del Programa Académico de Gestión Logística contestó la encuesta y sólo 2 del Programa Académico de Marketing. Cabe destacar que ambos programas son nuevos y en el 2020-II sólo había un ciclo de Marketing y 2 de Gestión Logística. Al ser una encuesta anónima no se pudo identificar y volver a aplicar a los que no la contestaron.

Este trabajo está organizado en cinco capítulos. El capítulo I nos muestra los antecedentes de esta investigación y las bases teóricas que la sustentan. El capítulo II señala las hipótesis tanto general como específicas y las variables o dimensiones del estudio. El capítulo III describe la metodología utilizada, la población y procedimientos realizados. El capítulo IV presenta la metodología empleada para la investigación, la técnica de recolección de datos y aspectos éticos. En el capítulo V

se muestran los resultados a través de análisis descriptivo y pruebas de hipótesis, para terminar con la discusión, conclusiones y recomendaciones, seguidas de las referencias utilizadas.



# CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

## 1.1 Antecedentes de la investigación

A continuación, se mencionan algunas investigaciones que sirvieron de referencia para este trabajo:

### 1.1.1 Antecedentes en el Perú:

Rodríguez (2020) en su tesis de maestría sobre “Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario”, Universidad Norbert Wiener del Perú, realiza una investigación para hallar la correlación entre las habilidades blandas de los docentes de la Escuela de Posgrado y su desempeño laboral, aplicando una rúbrica de evaluación a 78 docentes con un enfoque cuantitativo, no experimental transversal, nivel racional, con método descriptivo correlacional. El resultado obtenido por la investigación determinó que existe una relación directa y significativa entre las habilidades blandas y el desempeño del docente, pues quienes las poseen más desarrolladas, se desempeñan mejor.

De la Cruz (2019), realizó la tesis de maestría “Habilidades blandas en las relaciones interpersonales en docentes de la Institución Educativa Karol Wojtyla, San Juan de Lurigancho – 2019-2” Universidad Cesar Vallejo, para determinar la incidencia de las habilidades blandas en las relaciones interpersonales en docentes de la Institución Educativa Karol Wojtyla, San Juan de Lurigancho, Lima. La investigación la realizó con el método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo y no experimental a través de la aplicación de un cuestionario a una muestra de 70 docentes de la institución. Concluyó en que las habilidades blandas inciden significativamente en las relaciones interpersonales en los docentes.

Coronado (2019) en su tesis “Habilidades blandas en la práctica docente en instituciones educativas de la RED N°06 de San Juan de Lurigancho”, Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo demostrar que las habilidades blandas en los docentes son una buena práctica para la mejora en el aprendizaje de los estudiantes. Sus conclusiones indicaron la alta asociación entre las habilidades blandas y la dimensión personal, institucional interpersonal, didáctica y habilidades blandas y recomendó que el MINEDU diseñe programas y talleres formativos de habilidades blandas para docentes, a fin de dotarlos de herramientas de liderazgo, empatía, gestión conflictos y adaptabilidad en su práctica pedagógica.

Pucamayo (2019) realizó la investigación “Habilidades Blandas y su relación con el Clima Organizacional de los docentes en la Institución Educativa Politécnico Rafael Loayza Guevara, Arequipa, 2018”, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, a través de una encuesta aplicada a 65 docentes, comprobando mediante la prueba paramétrica de correlación Spearman, que existe relación directa entre ambas variables.

Reyes (2016) en “Relación entre habilidades sociales y desempeño docente desde la percepción de estudiantes adultos de una universidad privada en Lima, Perú” publicada en la Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria (RIDU) realiza una investigación no experimental de corte transversal y correlacional en base a una muestra de 100 estudiantes de una población de 311, de diferentes carreras profesionales y ciclos académicos, de una universidad privada de Lima, 61% de género masculino y 39% de género femenino, cuyas edades estaban entre 21 y 46 años. Utilizó dos escalas tipo Likert con 25 ítems cada una, la primera orientada a medir las Habilidades sociales de los docentes,

considerando cuatro dimensiones: la comunicación asertiva, el liderazgo, la resolución de problemas y la planificación y la segunda orientada a la variable del Desempeño Docente tomando en cuenta la capacidad docente, la emocionalidad, la responsabilidad en el desempeño de sus funciones y las relaciones interpersonales. Las conclusiones de este estudio indican que existe una relación directa entre las habilidades sociales y desempeño docente.

### **1.1.2 Antecedentes en el extranjero**

Oyarzo, Piffaut, Ulloa y Vejar (2019) desarrollaron la investigación "Estrategias utilizadas por docentes para el desarrollo de habilidades blandas en estudiantes de enseñanza básica" Universidad de Concepción en la ciudad de Los Ángeles, Chile. Aplicaron a dos dependencias particulares y a dos municipales una entrevista semiestructurada a 12 docentes y una encuesta con 10 preguntas a 40 estudiantes de 5to y 6to ciclo. Se llegó a la conclusión de que los docentes utilizan las habilidades blandas de manera emergente, es decir, cómo va necesitándose, sin ser guiados por un plan diseñado, atribuyendo este hecho a que no son evaluables explícitamente y a que en la formación que tuvieron como docentes no fueron capacitados en esos temas, dándose más importancia a las habilidades cognitivas que sí se pueden evaluar a través de informes escritos, trabajos grupales, entre otras herramientas de evaluación y reclamaban capacitación sobre esos aspectos.

Para diseñar un Programa de Fortalecimiento de Habilidades Blandas, Jaramillo, Pinzón y Riveros (2019), realizaron una investigación en el Colegio Las Américas en Barrancabermeja, Colombia, para ello se utilizaron las técnicas de recolección de información a través de una encuesta social y 3 grupos focales y se aplicó una encuesta a 14 docentes, con lo que identificaron que las habilidades blandas

que deberían ser incorporadas en el programa, eran: trabajo en equipo, resolución de problemas, gestión efectiva del tiempo, liderazgo y comunicación efectiva. Según esta investigación la identificación y aplicación de estas habilidades blandas permitiría dirigir los procesos hacia la mejora continua

Naranjo (2018) realizó la investigación “La importancia de las habilidades blandas para la docencia universitaria en el contexto actual” publicada en la Revista Pensamientos Académicas de la Universidad Autónoma de Chile (UNIACC) y aplicada a los estudiantes de Periodismo y Publicidad del turno de la noche de la misma universidad. El objetivo era reconocer qué habilidades blandas perciben y valoran en sus docentes al momento de evaluarlos.

El estudio se realizó utilizando una metodología mixta. Primero se hicieron 4 focus groups con participación voluntaria del 90%. El resultado obtenido fue que los estudiantes valoran no solo la transmisión de contenidos sino lo que denominar el valor de formación: la cercanía con ellos, así como el compromiso que se manifiesta con el simple hecho de asistir a clases. Es así como se identificaron 19 habilidades blandas que luego de un análisis se repartieron en dos grupos: sociales (respeto, adaptabilidad, autocrítica, integridad, humildad, empatía, motivación, honestidad, tolerancia, paciencia, compromiso, cercanía y objetividad) y de comunicación (Credibilidad, Asertividad, Liderazgo, Confianza-seguridad, buen lenguaje verbal y paralingüístico y dinamismo) y concluye indicando que la calidad humana evidenciada en el profesionalismo, responsabilidad y compromiso hacia sus estudiantes, son importantes para un desarrollo integral.

Villegas (2017) realizó la tesis “El conocimiento de habilidades para el siglo XXI en docentes escolares de enseñanza media en el Chile de hoy”. Universidad de

Chile. La muestra del estudio de Villegas estuvo compuesta por 21 participantes: 9 docentes, 4 académicos universitarios expertos con trayectoria en educación escolar, 4 docentes con cargos directivos de programas pedagógicos de universidades estatales y privadas con experiencia en aula, el director del establecimiento educacional y 6 profesores para el grupo focal. Esta investigación reveló entre otras cosas, el desconocimiento y escasa capacidad de los docentes para las habilidades, ocasionado por el enfoque que recibieron en su periodo de formación y el poco espacio para trabajo colaborativo entre ellos.

Sánchez y Núñez (2016) del Tecnológico de Costa Rica, realizaron el “Estudio de la perspectiva de las habilidades blandas y su importancia por parte de los profesores y los estudiantes del Área de Informática Empresarial del Colegio Técnico Profesional de Cartagena” para determinar la importancia que tienen las habilidades blandas para los profesores y los estudiantes y diseñar una propuesta para potenciarlas mediante la evaluación de proyectos. El estudio de enfoque cualitativo y de corte descriptivo se realizó a través de cuestionarios, entrevistas estructuradas y grupos focales a egresados, docentes y estudiantes del décimo año de Informática Empresarial del turno nocturno y también a empleadores. El resultado fue que tanto docentes como egresados, empleadores y estudiantes, opinaban que las habilidades blandas son relevantes en el proceso formativo de los estudiantes, pero que a pesar de ello no se valoran como un insumo especial. Además, el estudio concluye que no se contemplan por el exceso de tiempo en abordar contenidos y las limitaciones del docente para abordarlas en el proceso educativo.

Gómez, Manrique-Losada y Gasca-Hurtado (2015) de la Universidad de Medellín, Colombia, realizaron una investigación que aparece en la Revista Educación en Ingeniería en el 2015, Vol10, N°19 pp-131 a 149, para demostrar que en el

proceso de enseñanza aprendizaje de Ingeniería de software se conjuga aspectos técnicas de computación con habilidades blandas como comunicación negociación y trabajo en equipo y sin embargo, los métodos de evaluación de estas habilidades son escasos, por lo que plantean una estrategia de evaluación cuando los docentes tienen como estrategia pedagógica la ejecución de proyectos universidad-empresa.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Sobre las Habilidades Blandas**

A partir de los experimentos realizados en la planta eléctrica de Western Electric Company en Hawthorne, Chicago, cuyos resultados dan surgimiento a la Escuela de las Relaciones Humanas el comportamiento humano se convirtió en factor relevante en el ámbito laboral. Estos experimentos empezaron en 1928 teniendo como objetivo identificar las características físicas del ambiente de trabajo que afectaban a los descontentos obreros de la planta. El psicólogo y sociólogo australiano George Elton Mayo - que por esa época había realizado estudios similares con éxito - fue llamado a participar en el estudio junto con su asistente Emily Osborne. Para 1932, luego de varias fases en los experimentos, demostraron que lo que afectaba a los obreros no eran las características físicas del ambiente laboral constituida entre otras cosas por la mayor o menor cantidad de luz de la planta, tampoco afectaba mucho la mejora de los sueldos, ni las jornadas de trabajo más cortas, ni los períodos de descanso; lo que afectaba eran las actitudes de atención e interés que pusieron en ellos los supervisores, (en realidad eran los investigadores que habían tomado su lugar para el experimento). Los obreros se sintieron motivados al ser observados y tomados en cuenta, y consecuentemente su comportamiento cambió, quedando demostrado que el trato, la actitud y las habilidades para interactuar eran importantes.

Esta investigación y las siguientes relacionadas con el tema, determinaron que en cualquier escenario donde se reúnen personas se van gestando relaciones que influyen en la conducta o comportamiento de estas, así como en el compromiso y la productividad sobre las tareas que asumen. Este enfoque opuesto a la teoría clásica de la administración ocupada en la estructura y funciones resalta la importancia de la comunicación, la habilidad de manejar conflictos y la cooperación para crear satisfacción, entendimiento y elevar la moral de las personas.

Poco a poco este enfoque ha ido alcanzando mayor relevancia. Actualmente, el mundo laboral demanda de personas con actitud, que evidencien comportamientos y habilidades que les permitan relacionarse positivamente, por lo tanto, la formación de los estudiantes no puede verse reducida al desarrollo de conocimientos y habilidades técnicas, sino que debe incluir el desarrollo de habilidades socioemocionales.

Los estudiantes se encaminan a ser profesionales que de una manera u otra estarán en constante interacción con personas, ya sea como pares, como directivos o como empleados y es importante que establezcan relaciones positivas y que interactúen adecuadamente para el bienestar de todos. Como indica Peter Drucker (1954), considerado el padre de la administración moderna, los directivos y gerentes de las organizaciones, deben fijar los objetivos de la empresa y los equipos de trabajo, controlar el rendimiento de acuerdo con estos objetivos, proporcionar a los equipos los recursos y soporte necesario, pero también indica que se les debe desarrollar, capacitar y motivar para que mejoren continuamente su rendimiento.

Para mover a las personas en la consecución de objetivos es necesario emplear la comunicación adecuada y asertiva. Una comunicación que se seduzca e inspire en vez de que se imponga.

Para desarrollar y formar personas se requiere ganar su confianza y credibilidad, siendo empáticos y transparentes, entregando el conocimiento sin recelo, con tino y completo. Al referirnos a comunicación y empatía, estamos en el campo de las habilidades blandas.

En un artículo titulado “*Skill of an Effective Administrator*”, (Habilidades de un Administrador Eficaz), publicado en la revista Harvard Business Review, en 1974, Robert Lee Katz (1955), profesor asistente de la Escuela Tuck Amos en Administración de Empresas de la Universidad Dartmouth dice “una habilidad implica una capacidad que puede desarrollarse, no necesariamente innata, y que se manifiesta en el rendimiento, no meramente en el potencial” (1974) y describe tres habilidades básicas o competencias básicas de un administrador, las que están relacionadas entre sí y que denominó: habilidades técnicas, humanas y conceptuales. Sobre las habilidades técnicas que involucran métodos, procesos, conocimientos especializados, capacidad analítica, uso de herramientas entre otras, menciona que se desarrollan mayormente en los programas de formación profesional y empleo. Recordemos que este artículo fue escrito en 1974 y a la fecha ha habido muchos cambios en el paradigma de lo que se desarrolla en los programas formativos. Sobre las habilidades conceptuales indica que implican la capacidad de ver a una empresa en su conjunto, sus funciones, sus relaciones con la industria, la comunidad, la economía del entorno que tiene que ver con las políticas que se generen al interior de la organización, entre otras. Y lo relevante para este trabajo de investigación, son lo que describe como habilidades humanas: la habilidad de trabajar con personas.

Según Katz (1974), una persona con habilidades humanas desarrolladas reconoce sus actitudes, creencias y suposiciones y las de los demás. Es capaz de aceptar el punto de vista de otros, entiende que las personas tienen percepciones y



por lo tanto creencias diferentes. También es capaz de comunicarse con los demás en sus propios contextos y si tiene gente a su cargo, podrá crear un buen ambiente donde las personas puedan expresarse libremente sin temor a la burla o censura, los motivará y apoyará en sus necesidades.

Estas habilidades humanas referidas por Katz: Comunicarse efectivamente, influir positivamente, impulsar con el ejemplo, armonizar, guiar y gestionar los conflictos interpersonales o intergrupales, entre otras, son llamadas también habilidades sociales, habilidades blandas o competencias. En general se trata de la forma de relacionarse entre personas en diferentes circunstancias.

La denominación variada del término viene desde la década de los años 60 en que el profesor David McClelland de la Universidad de Harvard, realizando estudios para entender el concepto de motivación, determinó la existencia de ciertas variables que posibilitan un mejor rendimiento y adaptación a situaciones problemáticas de las personas y que resultan importantes para lograr éxito laboral. A estas variables las denominó "competencias" y las definió como un conjunto de conocimientos (el saber), actitudes (el saber ser) y habilidades (el saber hacer), que también son conocidas como "los saberes" que desarrolla una persona para comprender, transformar y desempeñar una responsabilidad de forma adecuada. El conocimiento no basta, sino va acompañado de actitudes y habilidades.

Otras referencias sobre el término "Habilidades" por "Competencias" las encontramos en el estudio realizado en 1988 por Mary Gallego Franco quien mientras investigaba antecedentes para la publicación del tema Teoría de las Competencias, que presentó a la Asociación Española de Personal: AEDIPE con el fin de descubrir las habilidades o competencias que las organizaciones españolas deberían tener en cuenta para garantizar desempeños laborales exitosos, cambió el término habilidades por competencias. Utiliza el término habilidades o competencias para

referirse a relaciones interpersonales. Incluso Gardner (como citan Civarolo, Amblard de Elia y Cartechici, 2009, p.63) propone en su libro *Inteligencias Múltiples* el término *Inteligencia Interpersonal* como la “habilidad para establecer relaciones con otras personas, para comprender y responder de manera adecuada a sus estados de ánimo, temperamento, motivaciones, intenciones y deseos”,

Lo cierto es que con el tiempo se han ido identificando algunas habilidades o competencias que son comunes a todas las personas y profesiones en cualquier sector, función u ocupación: las competencias o habilidades genéricas o transversales, conocidas como “habilidades blandas”, definidas como aquellas que tienen que ver básicamente con las actitudes evidenciables y demostrables en la relación y trato con los demás; que pueden ser innatas, pero también aprendidas y como dice Jaramillo (2011) “algunas habilidades blandas podrían ser más importantes que ciertas habilidades conceptuales” y por lo tanto deben constituir parte del aprendizaje que los estudiantes incorporen para desarrollarse integralmente.

Dada su relevancia en la interacción y la significativa importancia que poco a poco han ido ganando en el ámbito laboral, las habilidades blandas se han ido incorporando a los estudios formales, talleres y unidades didácticas, rompiendo viejos paradigmas en los que primaba la enseñanza conceptual y memorística. Los maestros se ven invitados a promover las habilidades blandas en sus sesiones de aprendizaje, y también de preocuparse de incorporarlas en sus relaciones, aunque en su propia formación formal de años atrás no estuvieran contempladas. Es en estas circunstancias que se inicia la crisis sanitaria mundial, cuando muchos maestros están en proceso de hacer suyas las habilidades blandas, a través del estudio de teorías, lecturas y cualquier formato que les permitiera entenderlas, comprender su significado y adoptarlas para enseñarlas también con el ejemplo, para asegurarse de que este aprendizaje suceda en sus estudiantes, más aun considerando que cada

estudiante viene de un hogar diferente, que no se sabe si alcanzó a desarrollar la habilidad en casa y que son requeridas y tomadas en cuenta en los procesos de selección en las organizaciones.

La teoría del comportamiento señala que se necesita tiempo para cambiar los patrones de conducta y hábitos, pero la crisis sanitaria mundial nos ha obligado a cambiarlos más rápido de lo que la teoría indica, impulsando a estudiantes, docentes y en general al mundo entero a cambiar. Durante la crisis sanitaria mundial las habilidades blandas o habilidades para la vida, necesitan ser evidenciadas tanto o más que en las sesiones presenciales, “porque contribuyen no sólo a llevar mejor la crisis, sino a prepararse para cuando la emergencia sanitaria se termine: contribuyen a seguir aprendiendo y protegen nuestra mente de los traumas relacionados con un entorno adverso”, Mateo (2021)

Como dijo el filósofo griego Aristóteles: Lo que tenemos que aprender, lo aprendemos haciendo. En este sentido, las habilidades blandas en un entorno virtual deben seguir aprendiéndose y los docentes manifestarlas en su trato diario a través de la pantalla de un computador, lap top, Tablet o teléfono celular, que es el nexo que se tiene en estas circunstancias.

### **1.2.2 Sobre el Aprendizaje**

La teoría del constructivismo, cuyo enfoque se basa en los estudios del psicólogo, biólogo y epistemólogo suizo Jean Piaget (1896-1980) indica que el aprendizaje es una construcción que va realizando el estudiante basándose en su interacción con el mundo que lo rodea sin separar los aspectos sociales, cognitivos y emocionales. En base a este enfoque, el estudiante es el protagonista y constructor de su propio aprendizaje sin dejar de lado el importante papel del docente, quien irá proponiendo esos aspectos teórico-cognitivos de manera creativa, motivadora, enriqueciendo las vivencias y experiencias aún a través de una pantalla virtual. La

crisis sanitaria mundial no puede ser un obstáculo para fortalecer esos aspectos sociales y emocionales tan importantes para la construcción del aprendizaje y la formación integral de los estudiantes, por el contrario, la nueva experiencia de esta generación enriquecerá de manera única a los estudiantes

La teoría del Aprendizaje Experiencial del filósofo, pedagogo y psicólogo John Dewey (1859-1952) también señala que el estudiante construye sus propios conocimientos, fomenta sus habilidades y fortalece sus valores en base a las experiencias que va teniendo, bajo el acompañamiento sano y atento de un docente, quien en estas circunstancias de crisis sanitaria mundial tiene la gran oportunidad de ofrecer a los estudiantes experiencias creativas y retadoras y adaptándose al cambio hacer de la experiencia que nos deja esta crisis algo productivo, recordando las sabias frases de Confucio “me lo contaron y lo olvidé, lo vi y lo entendí, lo hice y lo aprendí, porque como dijo Sófocles años después: “uno aprende haciendo las cosas, porque aunque piense que lo sabe, no tendrá la certidumbre hasta que lo intente” y Sócrates: “no puede enseñar nada a nadie, solo les puedo hacer pensar” frases que calzan en el aprendizaje experiencial de conceptos y procesos, y que fácilmente se ajustan al aprendizaje y manejo de las habilidades blandas, las que una vez aprendidas se manifiestan en el actuar e interrelación diaria con los demás.

Adicionalmente a las teorías de Educación Experiencial y Aprendizaje Constructivista, encontramos un enfoque profundo e inspirador reflejado en la frase atribuida al científico Albert Einstein (1879-1955): “Educar con el ejemplo no es una forma de educar, es la única”, vigente aún en estas circunstancias virtuales y que alimenta las bases de esta investigación cuando se busca conocer la percepción de los estudiantes sobre el manejo de las habilidades blandas de sus docentes y es que en estos dos años de emergencia sanitaria mundial el docente continúa siendo un referente para el estudiante aún de manera virtual.

### 1.3 Definición de términos básicos

**Habilidades blandas:** Algunas definiciones de lo que son las habilidades blandas:

“Son un grupo de competencias psicosociales y habilidades interpersonales que ayudan a las personas a tomar decisiones informadas, resolver problemas, pensar crítica y creativamente, comunicarse de manera efectiva, construir relaciones saludables, empatizar con los demás, y afrontar y gestionar sus vidas de forma sana y productiva”. World Health Organization, Division of Mental Health. (1994, p.3)

“Las Habilidades Blandas son destrezas mucho más subjetivas e intangibles. Aspectos como el liderazgo, comunicarse fluidamente tanto individual como grupalmente y manejar con tranquilidad los momentos de presión en el trabajo, entre otros”. Arroyo (2012, p.36)

Inés Monjas, indica Rosales Jiménez (2013) indica que no necesariamente son rasgos de personalidad, sino que son comportamientos adquiridos o aprendidos muy importantes y requeridos para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal

Karl Albercht (2014), como se citó en Hernández, las denomina Inteligencia Social y las define como competencias importantes de nuestra inteligencia y que nos proporcionan la capacidad para llevarse bien con la gente.

Daniel Goleman (2002) también las denomina Inteligencia Social y las define como una reunión de habilidades, entre las que destaca algunas como

la de reconocer lo que los clientes necesitan o la capacidad para hacer nuevos contactos

**Adaptación al cambio:** Es una habilidad para modificar nuestra propia conducta con el fin de alcanzar objetivos o solucionar problemas comunes y adecuarnos a las diferentes circunstancias que se van presentando en la vida.

**Comunicación:** Van der Hostad Roman, Carlos explica la comunicación como un acto o proceso más o menos complejo en que dos o más personas se relacionan intercambiando códigos que entienden y a través de ello se tratan de comprender e influir. Destaca que la comunicación es una característica y una necesidad de las personas para relacionarse entre sí. Van-Der Hofstad Roman, Carlos (2007, p.90)

Celorio & Dines (2006) indican que “si la comunicación es transferencia de información, una persona que sabe mucho pero no lo transmite es como un tesoro que está en alguna parte del fondo del mar, donde no se puede encontrar: sencillamente no vale nada”. Según Arroyo (2012, p.75)

**Empatía:** “Sentimiento del otro, que nos acerca al otro bajo su condición de yo como yo, digno y humano, cada uno con sus fortalezas y carencias frente a su proyecto vital.” Vidal (2014, p.19)

“La empatía es una capacidad natural que se desarrolla en interrelación con los demás y en el seno de una cultura que define el tipo de

humano que se espera que seamos, cómo debe ser la participación con el sufrimiento del “otro” y que señala con qué “otros”. Carpena (2016, p.24)

Según Carpena, la empatía es una capacidad que nos permite captar lo que otro piensa o necesita. Es una conexión sincera con esa persona como si fuéramos ella, a pesar de que no pensemos ni sintamos como ella en las mismas circunstancias o situaciones. Carpena (2016, p.25)

**Creatividad:** Es la habilidad para encontrar nuevas formas de hacer las cosas, desarrollar ideas y/o solucionar problemas en distintas situaciones. Según Arroyo (2012) “el pensamiento creativo es la habilidad de formar nuevas combinaciones de ideas para llenar una necesidad. Por lo tanto, el resultado o producto del pensamiento creativo tiende a ser original,”

**Manejo de emociones:** Es la habilidad para enfrentar diversas situaciones que se presentan en la vida de una manera apropiada. “La inteligencia emocional no significa simplemente ser simpático. En momentos puede requerir, por el contrario, enfrentar sin rodeos a alguien para hacerle ver una verdad importante, aunque molesta, que haya estado evitando ... no significa dar rienda suelta los sentimientos, sacando todo afuera. Por el contrario, significa manejar los sentimientos de modo tal de expresarlos adecuadamente y con efectividad, permitiendo que las personas trabajen sin roces en busca de una meta común.” Goleman (2009, p.6)

Según Arroyo (2012) gracias a la Inteligencia Emocional podemos comprender nuestras emociones y sentimientos, tolerar las frustraciones y presiones en el trabajo, así como comprender también los sentimientos de los

demás adoptando una actitud empática que nos ayudará a relacionarnos mejor, crecer y trabajar en equipo.

Por otra parte, la Revista de Educación, Año 15, Número 30, indica que Mayer y Salovey (1994) definieron la Inteligencia Emocional como “una parte de la inteligencia social que concierne a la habilidad de comprender los sentimientos propios, conocer los ajenos y utilizarlos para guiar nuestros pensamientos y nuestros actos”.

**Manejo del tiempo:** Es la habilidad para gestionar y aprovechar el tiempo de forma efectiva de tal manera que las actividades planificadas se realicen en el plazo establecido. El tiempo, según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española es una “Magnitud física que permite ordenar la secuencia de los sucesos, estableciendo un pasado, un presente y un futuro, y cuya unidad en el sistema internacional es el segundo”. La administración del tiempo “es el arte de hacer que sirva para el beneficio de las personas y de las sociedades”. Rodríguez (2011, p.24)

**Percepción:** Según Marzano (2006), es un conjunto de procesos por los que el sujeto pasa de la impresión sensorial a la representación que finalmente se forma del medio que le rodea. Es la “sensación interior que resulta de una impresión material producida en los sentidos corporales”. Manzano (2006, P.13).

Conocemos las cosas por medio de las impresiones que recibimos a través de los sentidos, pues nuestro cerebro las recibe e interpreta esa información emite estímulos en relación con ellas



La Gestalt definió la percepción como una tendencia al orden mental:  
Ingresa la información y permite la formación de abstracciones, juicios y  
conceptos.

## CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 2.1 Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas

#### 2.1.1 *Formulación de Hipótesis*

##### **Hipótesis General**

- Los estudiantes perciben el manejo de habilidades blandas de los docentes durante la realización de clases en el nuevo ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial

##### **Hipótesis Específicas**

- La adaptación del docente al cambio del ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes.
- La forma de comunicación del docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes.
- La empatía que demuestra el docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes.
- La creatividad que demuestra el docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes.
- El manejo de emociones del docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibido por los estudiantes.
- El manejo del tiempo del docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibido por los estudiantes

### 2.2 Variables y definición operacional (2p)

#### 2.2.1 **Variable independiente:**

Habilidades blandas de los docentes

##### **Dimensiones**

- Adaptación al cambio

- Comunicación.
- Empatía
- Creatividad
- Manejo de emociones
- Manejo del tiempo

### **2.2.2 Variable dependiente**

Percepción de los estudiantes

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño Metodológico

El presente trabajo es una investigación básica cualitativa que utiliza la recolección de datos cuyas categorías fueron convertidas a valores ordinales con ocasión de evaluar la correlación entre las variables propuestas y probar las hipótesis planteadas. Las pruebas estadísticas fueron revisadas y ajustadas según las sugerencias recibidas por los expertos y de acuerdo con los resultados arrojados por el Alfa de Cronbach para determinar su validez y consistencia. El método de investigación es deductivo-explicativo.

### 3.2. Población y muestreo (1p)

La población para el muestreo está conformada por 30 docentes y 55 estudiantes de un Instituto Tecnológico Superior de Lima turno de la noche, que se conectaron virtualmente para dar y recibir clases durante el semestre académico 2020-II:

**Tabla 2**

Caracterización de la muestra de docentes

<b>Caracterización de Docentes</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>		
De 36 a 45 años	7	23,3
De 46 a 55 años	9	30,0
Más de 45 años	11	36,7
Menos de 35 años	3	10,0
<b>Sexo</b>		
Femenino	4	13,3
Masculino	26	86,7
<b><i>Años de servicio en el Instituto</i></b>		

De 1 a 3 años	11	36,7
Más de 3 años	16	53,3
Menos de 1 año	3	10,0
<b>Formación en Habilidades blandas</b>		
No. Pero con la experiencia las he ido adquiriendo	8	26,7
Si. En mi formación profesional	10	33,3
Si. En talleres y/o cursos independientes	12	40,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos

Como se aprecia en la Tabla 1, los docentes que participaron de esta investigación tienen en su mayoría, más de 45 años (36,7%), y son del sexo masculino (86,7%). El 53,3% tiene más de 3 años de servicio en el Instituto y el 40% de docentes indican haber recibido formación en habilidades blandas, en talleres y/o cursos independientes.

### Tabla 3

Caracterización de la muestra de los estudiantes

<b>Caracterización de estudiante</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>		
17 años o menos	1	1,8
De 18 a 20 años	13	23,6
De 21 a 25 años	21	38,2
De 26 a 30 años	9	16,4
Más de 30 años	11	20,0
<b>Sexo</b>		
Femenino	31	56,4
Masculino	24	43,6
<b>Programa Académico</b>		
Administración de Empresas	26	47,3
Administración de Negocios Internacionales	27	49,1
Marketing	2	3,6
<b>Ciclo concluido</b>		
1°	10	18,2

2°	12	21,8
3°	10	18,2
4°	9	16,4
5°	7	12,7
6°	7	12,7
<b>Formación en habilidades blandas</b>		
No. Recién estoy llevando algunos cursos sobre Habilidades Blandas	16	29.1
Si. En mi colegio	10	18.2
Si. En otro instituto o universidad	16	29.1
Si. En talleres y/o cursos independientes	13	23.6
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>

Fuente: base de datos

De las características de los estudiantes que se muestran en la tabla 4 se evidencia que mayormente sus edades están comprendidas entre los 21 y 25 años (38.2%), de ambos sexos, de preferencia femenino con un 56,4%, de las carreras de Administración de Empresas y Negocios Internaciones, con un 47,3% y 49,1% respectivamente, principalmente de los primeros ciclos. Además, el 70,9% de estudiantes indica haber tenido formación en habilidades blandas en el colegio, en alguna institución educativa o a través de talleres.

### 3.3. Técnica de recolección de datos

La recolección de datos se realizó a través de dos encuestas elaboradas en base a las variables y dimensiones propuestas en esta investigación.

La encuesta aplicada a los docentes permite evaluar cómo desarrollan o que tanto desarrollan los docentes sus habilidades blandas en el ambiente virtual, motivado por la crisis sanitaria mundial.

La encuesta aplicada a los estudiantes permite evaluar la percepción que tenían los estudiantes sobre el desarrollo de las habilidades blandas de los docentes

cuando dictan sus clases en el ambiente virtual, motivado por la crisis sanitaria mundial

El análisis del resultado de ambas encuestas nos permite contrastar y sacar conclusiones sobre qué habilidades blandas indican los docentes que están desarrollando y cuáles perciben los estudiantes que los docentes están desarrollando, en este período de crisis sanitaria mundial.

A continuación, se presentan las fichas técnicas de ambas encuestas:

#### **Tabla 4**

Ficha técnica de la encuesta de evaluación de docentes

---

AUTOR:	Nícida Pitta
NOMBRE:	Desarrollo Habilidades Blandas de Docentes
AÑO DE PUBLICACIÓN:	2021
PAÍS DE ORIGEN:	PERÚ
ADMINISTRACIÓN:	Individual/Grupal
OBJETIVO:	Evaluar el desarrollo de habilidades blandas en docentes en un ambiente educativo afectado por una crisis sanitaria mundial.
N° DE ITEMS:	33
DURACIÓN:	90 minutos
FACTORES QUE MIDE:	1. Adaptación al cambio 2. Comunicación 3. Empatía 4. Creatividad 5. Manejo de emociones 6. Manejo del tiempo
ALTERNATIVAS:	Para cada ítem se presentaron cuatro alternativas: Muy en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo.
DURACIÓN:	90 minutos
VALIDEZ:	Se ha elaborado una encuesta para medir el desarrollo de Habilidades Blandas de 30 docentes de un Instituto

Superior Tecnológico de Lima. La encuesta tiene una escala de 33 ítems y fue sometida a la opinión de tres profesionales (jueces) entendidos en la elaboración de escalas de opinión y conocedores del tema.

Los ítems para la recolección de datos están formados por:

<b>N° ítems</b>	<b>Variables y dimensiones</b>
2	Variable 1: Habilidades blandas
4	Dimensión 1: Adaptación al cambio
6	Dimensión 2: Comunicación
5	Dimensión 4: Empatía
5	Dimensión 5: Creatividad
5	Dimensión 6: Manejo de emociones
6	Dimensión 7: Manejo del tiempo

De acuerdo con la valoración de los jueces se confirma que el instrumento es capaz de recolectar los datos requeridos

Fuente: Elaboración propia

## Tabla 5

Ficha técnica de la encuesta de evaluación de los estudiantes

<b>AUTOR:</b>	Nícida Pitta
<b>NOMBRE:</b>	Percepción del Desarrollo Habilidades Blandas de Docentes
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN:</b>	2021
<b>PAÍS DE ORIGEN:</b>	PERÚ
<b>ADMINISTRACIÓN:</b>	Individual/Grupal
<b>OBJETIVO:</b>	Que los estudiantes evalúen el desarrollo de habilidades blandas de los docentes en un ambiente educativo afectado por una crisis sanitaria mundial.
<b>N° DE ITEMS:</b>	33
<b>DURACIÓN:</b>	90 minutos
<b>FACTORES QUE MIDE:</b>	1. Adaptación al cambio 2. Comunicación 3. Empatía 4. Creatividad



- 5. Manejo de emociones
- 6. Manejo del tiempo

ALTERNATIVAS:

Para cada ítem se presentaron cuatro alternativas: Muy en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo.

VALIDEZ:

Se ha elaborado una Encuesta para medir la percepción de 55 estudiantes sobre el desarrollo de Habilidades Blandas de los docentes que les dan clases en un Instituto Superior Tecnológico de Lima. La encuesta tiene una escala de 33 ítems y fue sometida a la opinión de tres profesionales (jueces) entendidos en la elaboración de escalas de opinión y conocedores del tema.

Los ítems para la recolección de datos están formados por:

N° ítems	Variables y dimensiones
2	Variable 1: Habilidades blandas
4	Dimensión 1: Adaptación al cambio
6	Dimensión 2: Comunicación
5	Dimensión 4: Empatía
5	Dimensión 5: Creatividad
5	Dimensión 6: Manejo de emociones
6	Dimensión 7: Manejo del tiempo

De acuerdo con los valores calculados, tanto en el caso de la variable como en el caso de cada dimensión, se superó el mínimo requerido, lo que confirma que este instrumento es capaz de recolectar datos suficientemente confiables para la medición

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Un aspecto muy importante en el proceso de una investigación tiene relación con la obtención de la información, es decir el instrumento de recolección de datos, pues de ello dependen los resultados del estudio. Los criterios más importantes son la validez y la confiabilidad de estos.

Para Hernández-Sampieri, et al. (2014), la validez en términos generales se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir (p. 200). Por lo que el instrumento usado para medir habilidades blandas tuvo una validez de contenido realizada con la participación de tres jueces expertos con título profesional universitario y grado académico de maestro como se verá en el anexo 1 Formación del Validador Experto, a quienes se les entregó la matriz de consistencia que se presenta en el anexo 3 y la operacionalización de las variables, como se ve en el anexo 4 y 5, así como un formato de cada encuesta, las que se pueden ver en el anexo 6 y 7. Para la evaluación de la herramienta, se consideraron los siguientes criterios: Claridad, que el ítem se comprenda fácilmente, es decir su sintáctica y semántica sean adecuadas; suficiencia, que los ítems que pertenecen a una misma dimensión basten para obtener la medición deseada; coherencia, referida a que los ítems guarden una relación lógica con las dimensiones que se están midiendo; relevancia, que el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

Los instrumentos elaborados fueron validados por los tres jueces expertos a través de la rúbrica que se presenta en el anexo 5, confirmando que miden las variables correspondientes. La tabla 7 presenta el resultado de la validación de ambas encuestas.

## **Tabla 6**

### *Validación de los jueces expertos*

Resultado de la validación de la Encuesta de Desarrollo de Habilidades en Docentes en época de crisis sanitaria mundial

Versión para aplicar a docentes				
Juez Validador experto	1. Claridad:	2. Suficiencia	3. Coherencia	4. Relevancia:
Juez 1	3	4	3	3
Juez 2	3	3	3	4
Juez 3	4	3	4	4
PROMEDIO	3.33	3.33	3.33	3.67

Versión para aplicar a estudiantes

Juez Validador experto	1. Claridad:	2. Suficiencia	3. Coherencia	4. Relevancia:
Juez 1	3	4	3	3
Juez 2	3	3	3	4
Juez 3	4	3	4	4
<b>PROMEDIO</b>	<b>3.3</b>	<b>3.3</b>	<b>3.3</b>	<b>3.7</b>

Fuente: Elaboración propia. Detalles disponibles en el anexo 1

Los expertos realizaron algunas sugerencias tales como unificar términos, por ejemplo, docente y profesor, sobre cambiar o eliminar algunas preguntas, y/o la redacción de estas. Todas las sugerencias aceptadas sirvieron para actualizar los instrumentos, y perfeccionar las herramientas. Adicionalmente se les entrevistó para dar a conocer los resultados de las mejores adicionadas, con lo que se consideró suficiente para proceder a la aplicación de los instrumentos (encuestas).

**Tabla 7**

*Sugerencias de los jueces expertos*

<b>Versión original</b>	<b>Versión Final</b>
Muchas veces me da la sensación de que no me están escuchando en el entorno virtual.	En este entorno virtual me da la sensación de que los estudiantes no me están escuchando.
No veo la hora de regresar a las clases presenciales.	Prefiero el dictado de forma presencial antes que el dictado de forma virtual
Los profesores se incomodan cuando no puedo conectarme, crean que me excuso diciendo que tengo problemas de conexión cuando realmente los tengo.	Los profesores se incomodan cuando no puedo conectarme, crean que me excuso diciendo que tengo problemas de conexión cuando realmente si los tengo.
Cuando algún estudiante no contesta una pregunta, el profesor lo confronta y	Cuando no contestamos una pregunta, el profesor lo confronta y nos hace

hace sentir incómodo. Piensa que no lo estamos escuchando.	sentir incómodos. Piensa que no lo estamos escuchando.
Los profesores no manejan bien su tiempo de clases, a veces les falta tiempo o les sobre tiempo	Los profesores no manejan bien su tiempo de clases en el ambiente virtual, a veces les falta tiempo o les sobra el tiempo.

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández-Sampieri, et al. 2014). Con el fin de calcular el nivel de fiabilidad del instrumento, se procedió a la transformación de las variables nominales a ordinales (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo) para hacer la evaluación o consistencia interna de los resultados, con una muestra de 30 docentes y 55 estudiantes, encontrando el valor del coeficiente Alfa de Cronbach; este coeficiente varía desde 0 a 1: cuanto más cerca de 1 la confiabilidad será mejor, cuando es 1 la confiabilidad será perfecta, y cuando este valor es 0 la confiabilidad será nula. Así mismo, se consideran valores aceptables para una investigación  $\alpha > 0.70$  (Oviedo & Campos-Arias, 2005). En la tabla 9, se evidencia que el alfa de Cronbach, luego de los ajustes determinados por este alfa fue de 0.803 y 0.710 lo cual indica que el instrumento es confiable

### **Tabla 8**

#### *Confiabilidad del instrumento*

Estadísticas de fiabilidad variable docentes	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.710	29

Estadísticas de fiabilidad – variable estudiantes	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.84	29

### **3.4. Procedimientos**

Esta investigación es el resultado del replanteamiento de un problema que se había pretendido abordar antes de la crisis sanitaria mundial. Por lo que se tuvo que al iniciarse la crisis se tuvo que revisar los objetivos y adecuar al nuevo panorama educativo que se está viviendo.

Una vez redefinidos los objetivos y ya en plena crisis sanitaria mundial, se solicitó a la directora del instituto, la autorización y las facilidades para acceder a la información y archivos necesarios para realizarla, así como el apoyo necesario para la aplicación de las encuestas a docentes y estudiantes.

Paralelamente, se inició la búsqueda de la información teórica existente, así como a la lectura de diversas investigaciones encontradas en la web, y en la biblioteca virtual a la que se tenía acceso. También se contó con la colaboración de personas interesadas en proporcionar literatura para alcanzar los mejores resultados.

Se definió que el instrumento de medición serían dos encuestas: Una a ser aplicada a los docentes y otra a los estudiantes. La encuesta para docentes tenía que centrarse en base a una tabla de especificaciones que contenía el objetivo específico, la hipótesis, variables y dimensiones a investigar y bajo el mismo tenor se elaboró la encuesta para los estudiantes. La idea principal era contrastar las respuestas para saber la opinión de los docentes sobre su propio desarrollo de habilidades blandas y la percepción que de ello tenían los estudiantes.

La definición de qué habilidades blandas se iba a investigar surgió de la lectura de otras investigaciones y de los comentarios que realizaban los estudiantes al analizar el resultado de las encuestas de percepción docente que aplicó la autora de esta tesis, en el instituto cuando trabajaba en un cargo ejecutivo

Ambas encuestas se elaboraron tipo Likert fueron revisadas por algunos expertos y fueron enviadas a cinco jueces que dieron sus sugerencias de mejora, las que se consolidaron para emitir la versión final.

Antes de terminar el semestre académico 2020-II, y luego de la autorización de la dirección, se había coordinado con docentes y estudiantes para que, al recibir el correo electrónico con el enlace hacia la encuesta, tengan la gentileza de responderla, lo cual fue gratamente aceptado por todos.

Las coordinaciones para su aplicación y posterior recopilación de los resultados duraron varias semanas, por cambios surgidos en el personal administrativo del instituto, pero luego de nuevas coordinaciones se logró la fluidez a partir de las cuales se procedió a procesar la información y organizar los resultados en tablas y gráficos para poder analizarlos e interpretarlos con mayor detalle. Durante el proceso de la información, se vio conveniente la conversión de las cuatro alternativas de las preguntas de la encuesta como sigue:

**Tabla 9**

*Conversión de alternativas de encuesta de docentes*

ORIGINAL	CONVERTIDO	INVERTIDO
Muy de acuerdo	Muy buena la habilidad (4)	Ninguna habilidad (1)
De acuerdo	Habilidad buena (3)	Poca habilidad (2)
En desacuerdo	Poca habilidad (2)	Habilidad buena (3)
Muy en desacuerdo	Ninguna habilidad (1)	Muy buena la habilidad (4)

**Tabla 10**

*Conversión de alternativas de encuesta de estudiantes*

ORIGINAL	CONVERTIDO	INVERTIDO
Muy de acuerdo	Percibe muy buena habilidad (4)	No percibe habilidad (1)
De acuerdo	Percibe habilidad buena (3)	Percibe poca habilidad (2)
En desacuerdo	Percibe poca habilidad (2)	Percibe habilidad buena (3)
Muy en desacuerdo	No percibe habilidad (1)	Percibe muy buena habilidad (4)

### **3.5. Aspectos éticos**

Esta investigación evitó todo tipo de discriminación de los encuestados en base a sexo, género, raza o religión, aplicándose a todos por igual.

Se cumplió con la confidencialidad ofrecida al instituto, tanto del personal docente como de los estudiantes y los datos que se recolectaron fueron los reales, sin ningún tipo de alteración, inclusión, ni omisión.

Igualmente, se respetó el derecho de los autores del material que ha servido de lectura e investigación. Se han citado convenientemente y las publicaciones o ideas primarias que forman parte del marco teórico se han referido, cumpliéndose con la mención respectiva en las fuentes de información.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1. Resultados Descriptivos Habilidades Blandas y Dimensiones

**Tabla 11**

Manejo de las habilidades blandas de los docentes

<b>Manejo de Habilidades blandas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No demuestra habilidad	0	0
Demuestra poca habilidad	4	13,3
Demuestra buena habilidad	26	86,7
Demuestra muy buena habilidad	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Base de datos*

Se realizó la evaluación del manejo de las habilidades blandas de los docentes, encontrándose en 86.7% de los casos demuestra habilidad en proceso (n=26).



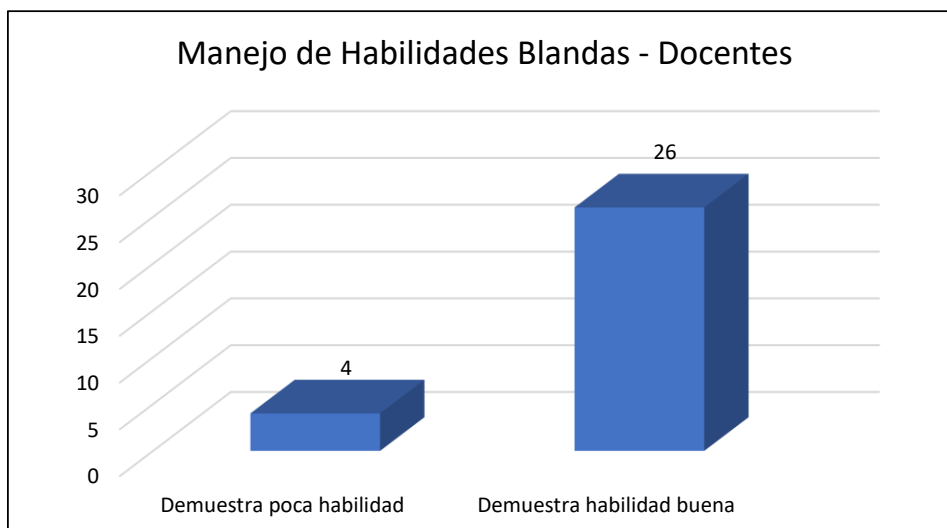


Figura 1. Manejo de habilidades blandas de los docentes

**Tabla 12**

Percepción de habilidades blandas de los estudiantes

Percepción de Habilidades blandas	Frecuencia	Porcentaje
No percibe habilidad	0	0
Percibe poca habilidad	3	5,5
Percibe buena habilidad	48	87,3
Percibe habilidad muy buena	4	7,3
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos

Los estudiantes perciben el desarrollo de las habilidades blandas de los docentes en proceso en un 87,3% (n= 48)

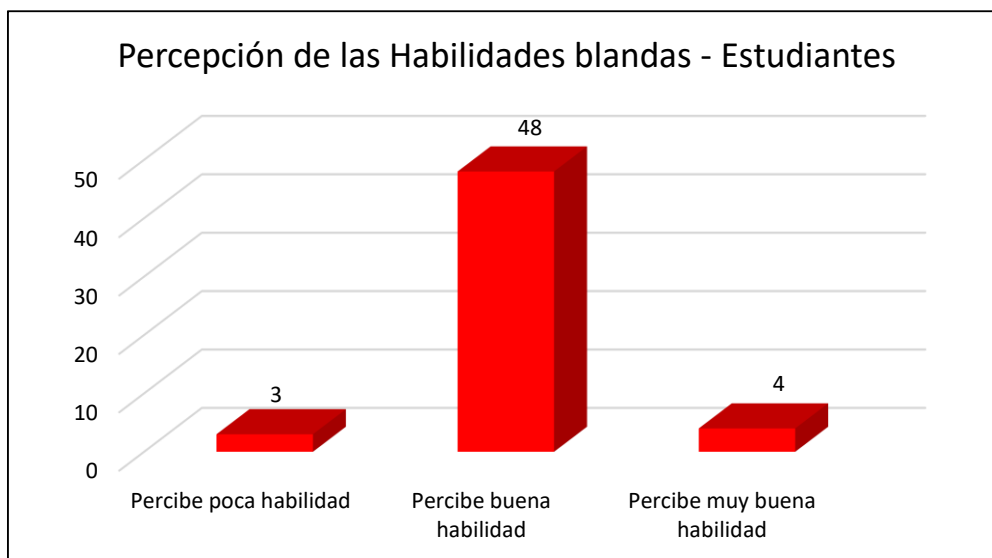


Figura 2. Percepción de habilidades blandas de los estudiantes

### Dimensión 1: Adaptación al Cambio

Tabla 13

Manejo de la adaptación al cambio de los docentes

Adaptación al Cambio	Frecuencia	Porcentaje
No demuestra habilidad	0	0
Demuestra poca habilidad	4	13,3
Demuestra buena habilidad	25	83,3
Demuestra muy buena habilidad	1	3,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos

Al evaluar las dimensiones de las habilidades blandas, la dimensión 1 muestra que el desarrollo de la adaptación al cambio por parte de los docentes es buena, representado por un 83,3%.

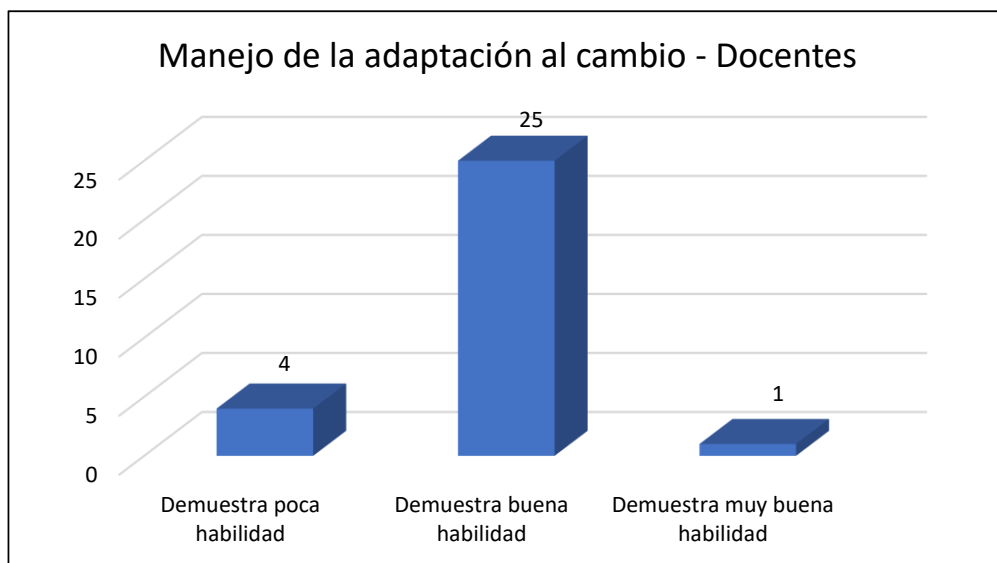


Figura 3. Manejo de la adaptación al cambio de los docentes

Tabla 14

Adaptación al cambio percibida por los estudiantes.

Adaptación al Cambio	Frecuencia	Porcentaje
No percibe habilidad	0	0
Percibe poca habilidad	19	34,5
Percibe buena habilidad	35	63,6
Percibe habilidad muy buena	1	1,8
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos

Existe una buena percepción de la adaptación al cambio de los docentes por parte de los estudiantes, representada por un 63,6%. Así mismo, el 34,5% manifiesta poca percepción de esta dimensión en los docentes.

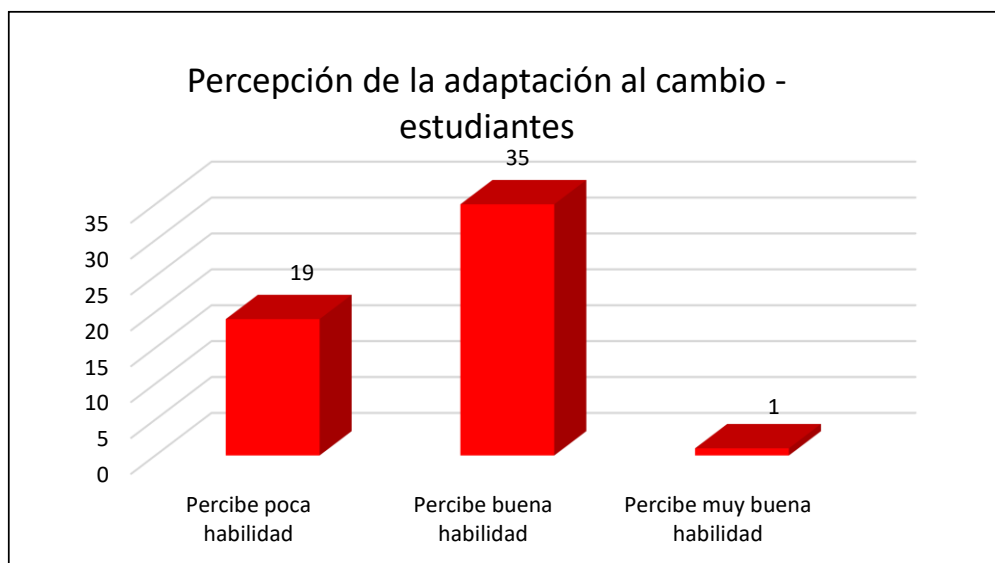


Figura 4. Adaptación al cambio percibida por los estudiantes

## Dimensión 2: Comunicación

Tabla 15

Manejo de la comunicación de los docentes

Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
No demuestra habilidad	0	0
Demuestra poca habilidad	19	63,3
Demuestra buena habilidad	11	36,7
Demuestra muy buena habilidad	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos

En el desarrollo de la comunicación por parte del docente, se demuestra poca habilidad, representado por un 63.3%.

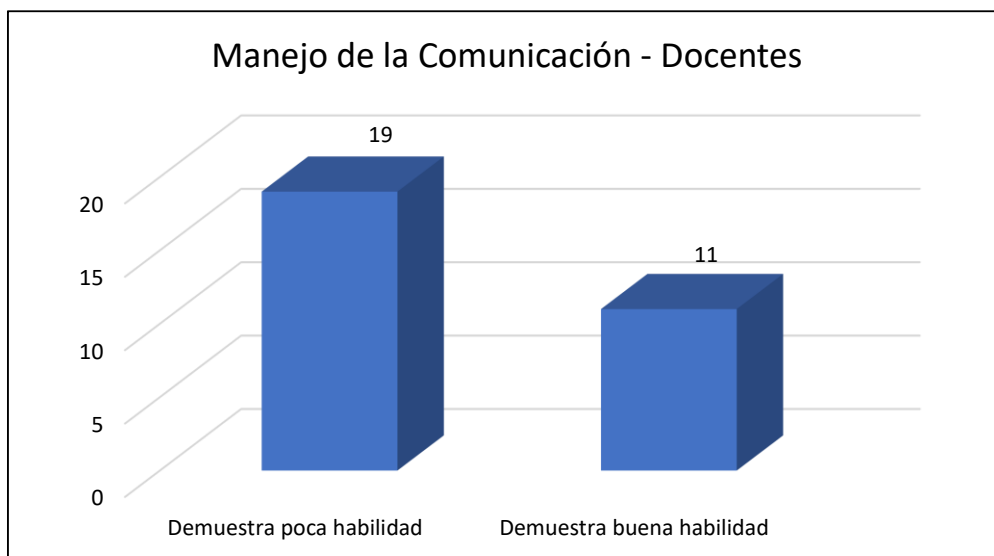


Figura 5. Manejo de la comunicación de los docentes.

**Tabla 16**

Comunicación de los docentes percibida por los estudiantes

Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
No percibe habilidad	0	0
Percibe poca habilidad	11	20,0
Percibe buena habilidad	37	67,3
Percibe habilidad muy buena	7	12,7
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos

La comunicación de los docentes percibida por los estudiantes fue buena en el 67,3% de los casos. así mismo hubo un 20% que tuvo muy poca percepción de esta habilidad.

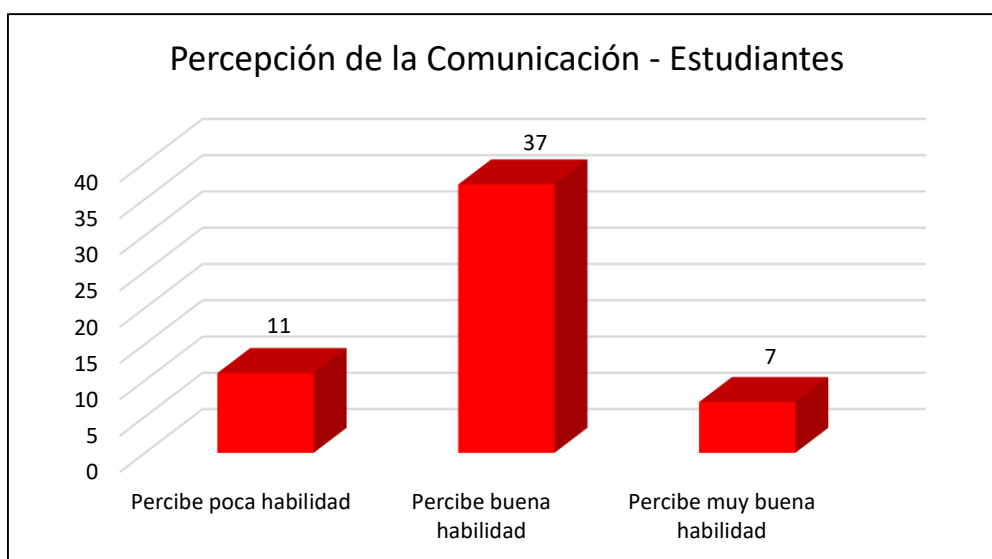


Figura 6. Comunicación de los docentes percibida por los estudiantes

### Dimensión 3: Empatía

Tabla 17

Manejo de la empatía de los docentes

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
No demuestra habilidad	0	0
Demuestra poca habilidad	12	40,0
Demuestra buena habilidad	18	60,0
Demuestra muy buena habilidad	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: base de datos

Los docentes del instituto privado demuestran tener una habilidad buena en esta dimensión, representado por el 60%

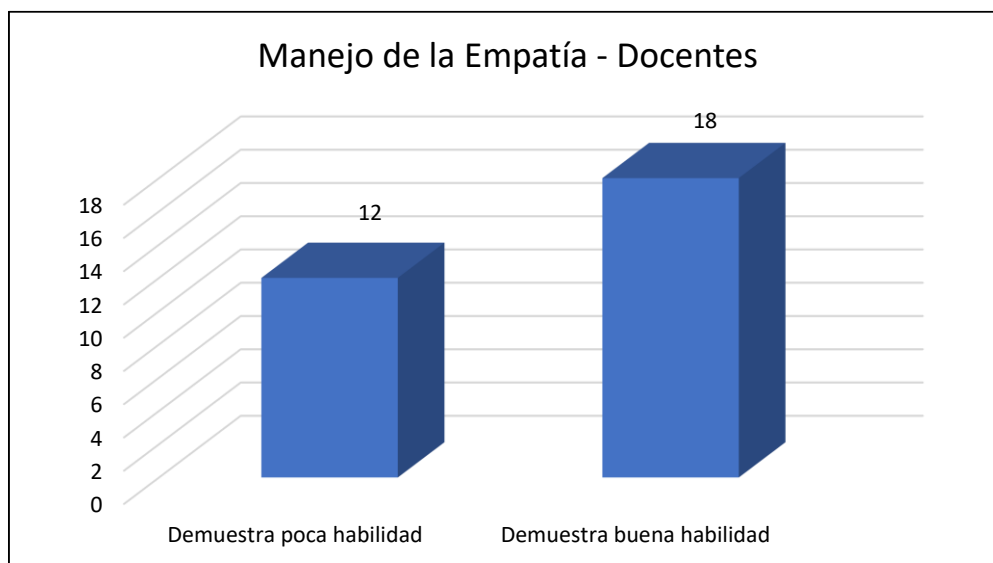


Figura 7. Manejo de la empatía de los docentes

**Tabla 18**

Empatía de los docentes percibida por los estudiantes

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
No percibe habilidad	1	1,8
Percibe poca habilidad	8	14,5
Percibe buena habilidad	42	76,4
Percibe habilidad muy buena	4	7,3
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: base de datos*

Los estudiantes del Instituto tienen una buena percepción de la dimensión Empatía por parte de los docentes. (76,4%)

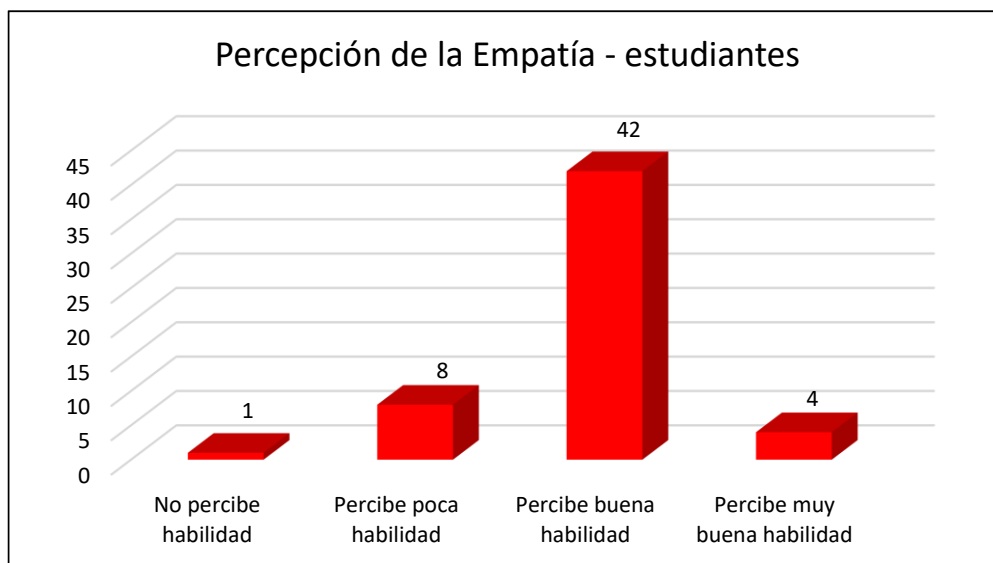


Figura 8. Empatía de los docentes percibida por los estudiantes

#### Dimensión 4: Creatividad

Tabla 19

Manejo de la creatividad de los docentes

Creatividad	Frecuencia	Porcentaje
No demuestra habilidad	0	0
Demuestra poca habilidad	7	23,3
Demuestra buena habilidad	23	76,7
Demuestra muy buena habilidad	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: base de datos

Los docentes demuestran un desarrollo bueno de la habilidad de creatividad (76.7%)



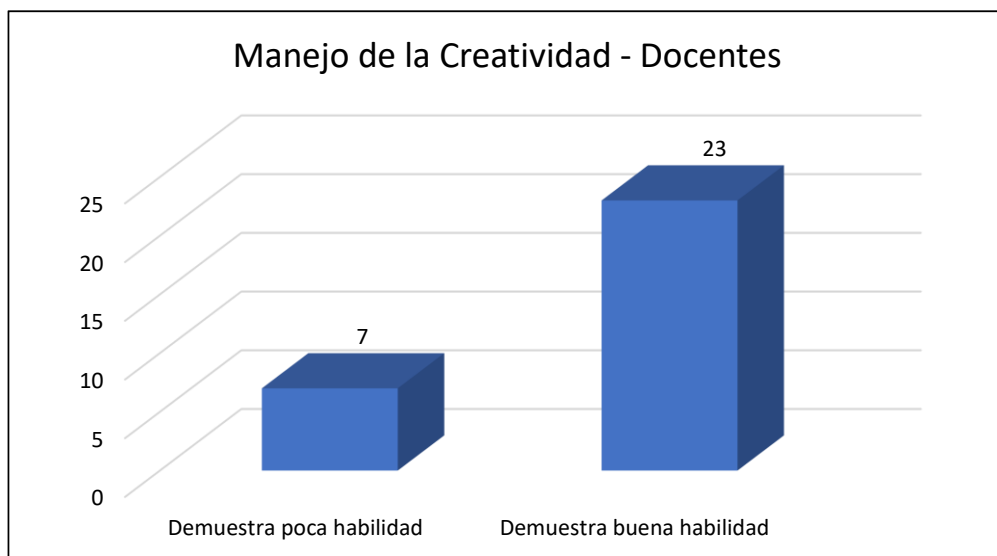


Figura 11. Manejo de la creatividad de los docentes

**Tabla 20**

Creatividad de los docentes percibida por los estudiantes

Creatividad	Frecuencia	Porcentaje
No percibe habilidad		
Percibe poca habilidad	11	20,0
Percibe buena habilidad	34	61,8
Percibe habilidad muy buena	10	18,2
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos

61.8% de los estudiantes perciben como buena la creatividad de los docentes del Instituto superior privado.

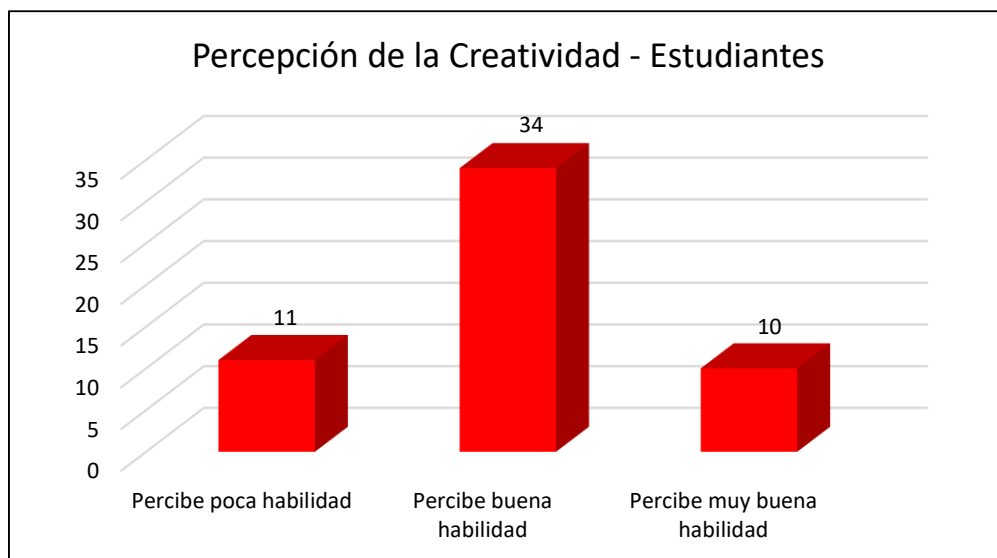


Figura 12. Creatividad de los docentes percibida por los estudiantes

### **Dimensión 5: Desarrollo del manejo de emociones**

**Tabla 21**

Manejo de las emociones de los docentes

<b>Manejo de emociones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No demuestra habilidad	1	3,3
Demuestra poca habilidad	18	60,0
Demuestra buena habilidad	11	36,7
Demuestra muy buena habilidad	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos

El 60% de los docentes del instituto demuestra poca habilidad en el desarrollo del manejo de las emociones en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial.

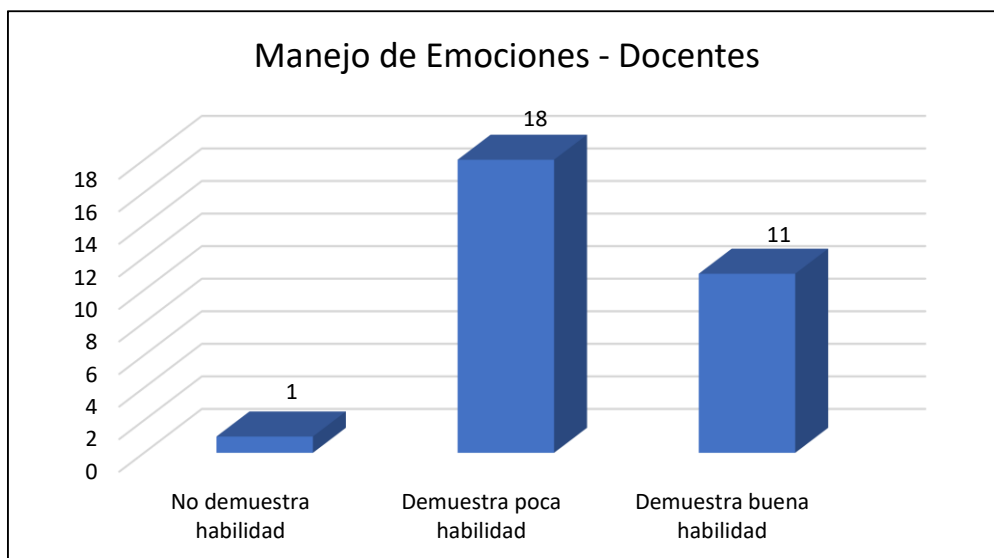


Figura 13. Manejo de las emociones de los docentes

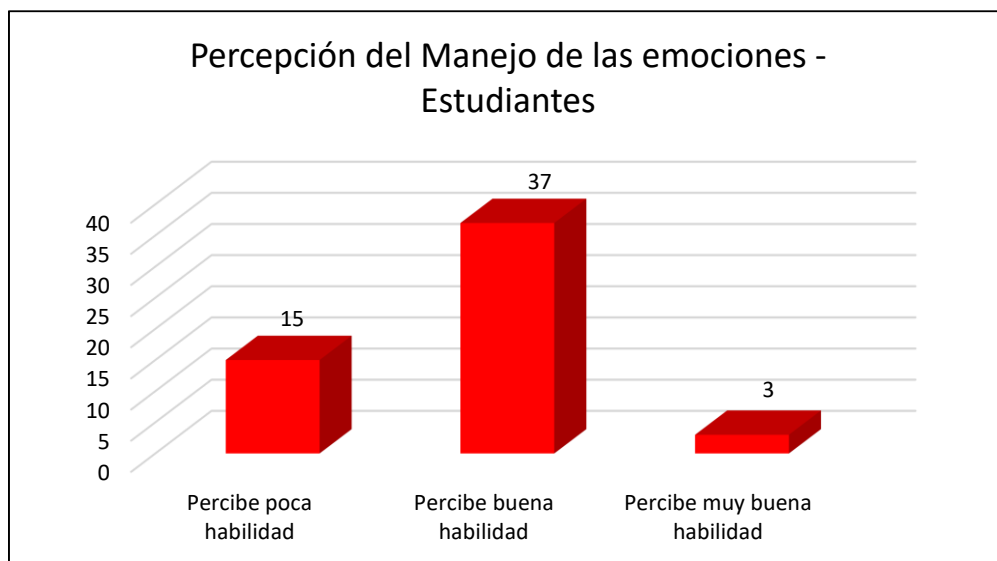
Tabla 22

Manejo de las emociones percibido por los estudiantes

Manejo de emociones	Frecuencia	Porcentaje
No percibe habilidad	0	0
Percibe poca habilidad	15	27,3
Percibe buena habilidad	37	67,3
Percibe habilidad muy buena	3	5,5
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>

Fuente: base de datos

El desarrollo del manejo de las emociones por parte del docente es percibido por los estudiantes como buena en el 67,3%



*Figura 14.* Manejo de las emociones percibido por los estudiantes

***Dimensión 6: Manejo del tiempo***

**Tabla 23**

Manejo del tiempo de los docentes

<b>Manejo del tiempo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No demuestra habilidad	0	0
Demuestra poca habilidad	3	10,0
Demuestra buena habilidad	26	86,7
Demuestra muy buena habilidad	1	3,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos

El 86,7% de los docentes demuestra una habilidad buena en el manejo del tiempo.

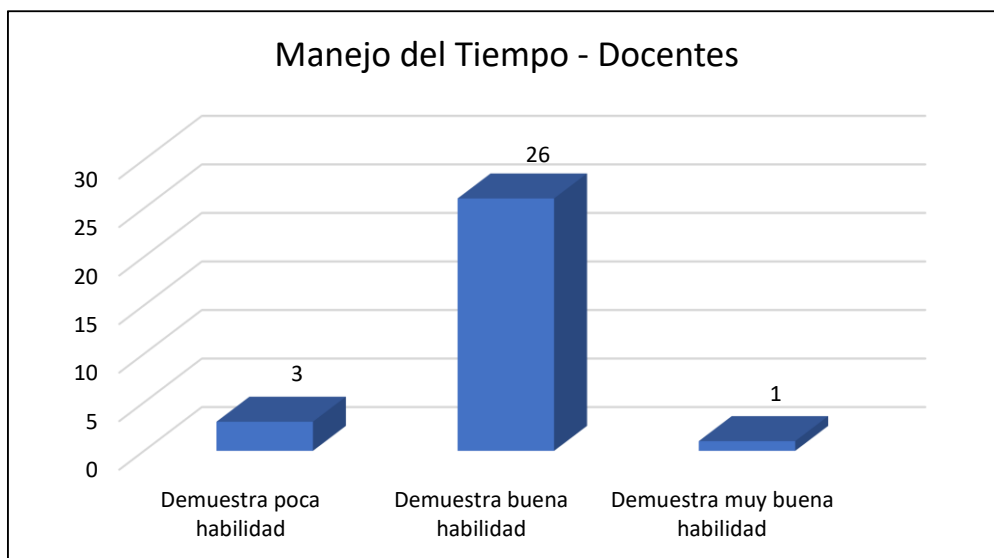


Figura 15. Manejo del tiempo de los docentes

Tabla 24

Manejo del tiempo percibido por los estudiantes

Manejo del tiempo	Frecuencia	Porcentaje
No percibe habilidad	0	0
Percibe poca habilidad	3	5,5
Percibe buena habilidad	43	78,2
Percibe habilidad muy buena	9	16,4
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos

El Desarrollo del manejo del tiempo por parte del docente es percibido por el estudiante como bueno en un 78.2%

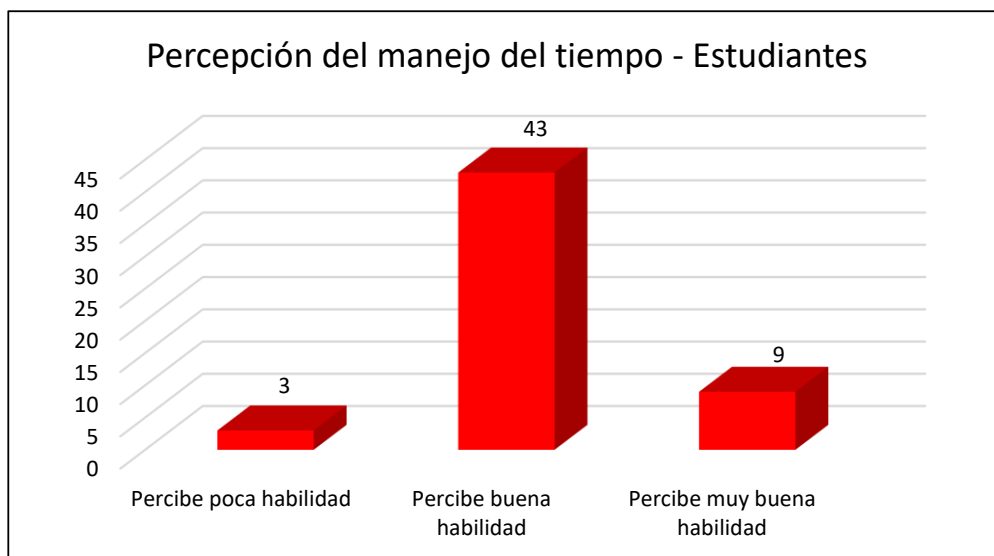


Figura 16. Manejo del tiempo percibido por los estudiantes

#### 4.2. Pruebas de Hipótesis

La prueba de las hipótesis formuladas fue seleccionada de acuerdo con el siguiente proceso de identificación de las variables y sus dimensiones

**Tabla 25**

Determinación de las variables y sus dimensiones

VARIABLE - DIMENSIONES	TIPO	ESCALA DE MEDICIÓN
DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS	CUALITATIVA	ORDINAL
PERCEPCIÓN DE HABILIDADES BLANDAS	CUALITATIVA	ORDINAL
D1: Adaptación al cambio	CUALITATIVA	ORDINAL
D2: Comunicación		
D3: Empatía		
D4: Creatividad		
D5: Desarrollo de emociones		
D6: Desarrollo del tiempo		

Como se aprecia en la tabla 19, las variables y sus dimensiones fueron de tipo cualitativo ordinal. Por tal motivo, fue necesario realizar pruebas no paramétricas,

donde se realizó la Prueba de U de Mann Whitney para el análisis inferencial, con un nivel de significancia de 0,05.

Los resultados de las pruebas de hipótesis se muestran a continuación, de acuerdo con la comprobación de la hipótesis general y específicas.

#### 4.1.1. Hipótesis General

Los estudiantes perciben el Desarrollo de habilidades blandas de los docentes en el desarrollo de clases en el nuevo ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial

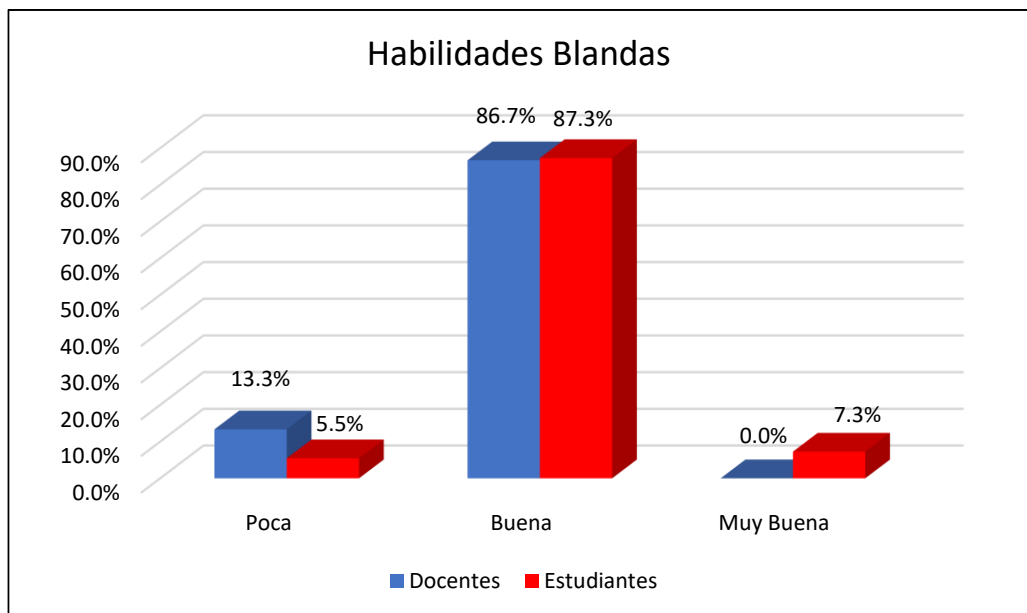


Figura 17. Manejo y percepción de las habilidades blandas

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

- Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existen diferencias entre el Desarrollo de habilidades blandas de los docentes y su percepción por parte de los estudiantes
- Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ): Existen diferencias entre el Desarrollo de habilidades blandas de los docentes y su percepción por parte de los estudiantes

Nivel de significancia: 0,05

Prueba estadística: U de Mann Whitney

Regla de decisión: si  $p < 0,05$  Se Rechaza  $H_0$

### Tabla 26

Prueba para evaluar si el manejo de las habilidades blandas de los docentes es percibido por los estudiantes

<i>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></i>	
	HABILIDADES BLANDAS
U de Mann-Whitney	708,000
Z	-1,846
p-valor	0,065

a. Variable de agrupación: GRUPO

La prueba de U de Mann Whitney, mostró un  $p\text{-valor} = 0,065$ , por lo que se concluye con un nivel de significancia del 0,05, que no existe diferencia estadísticamente significativa entre el Desarrollo de las habilidades blandas por parte de los docentes y la percepción de estas por los estudiantes. Por lo que se concluye que los estudiantes perciben de manera similar el Desarrollo de habilidades blandas de los docentes en el desarrollo de clases en el nuevo ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial

#### 4.1.2. Hipótesis Específicas

Se realiza el análisis para comprobar las siguientes hipótesis de investigación específicas:

##### Hipótesis Específica 1:

La adaptación del docente al cambio del ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes.



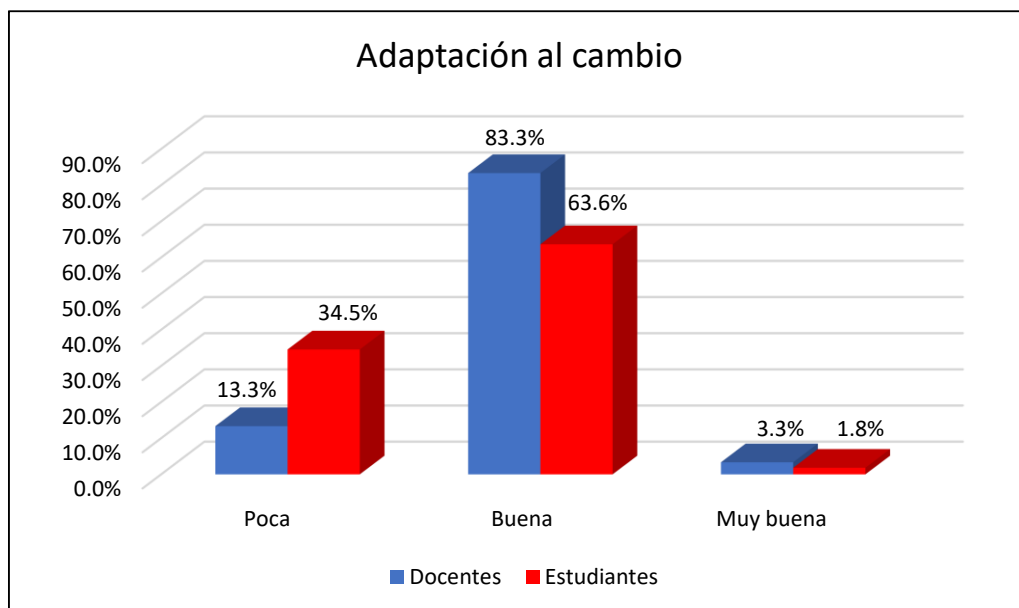


Figura 18. Manejo y percepción de la adaptación al cambio

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

- Hipótesis Nula (Ho): No existen diferencias entre el Desarrollo de la adaptación al cambio de los docentes y su percepción por parte de los estudiantes
- Hipótesis Alternativa (Ha): Existen diferencias entre el Desarrollo de la adaptación al cambio de los docentes y su percepción por parte de los estudiantes

Nivel de significancia: 0,05

Prueba estadística: U de Mann Whitney

Regla de decisión: si  $p < 0,05$  Se Rechaza Ho

### Tabla 27

Prueba para evaluar si la adaptación de los docentes es percibida por los estudiantes

<i>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></i>	
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	
U de Mann-Whitney	645,000
Z	-2,088
p-valor	0,037

a. Variable de agrupación: GRUPO

La prueba de U de Mann Whitney, con un  $p\text{-valor}= 0,037$ , determinó que si existe diferencia significativa entre lo que maneja el docente y lo que percibe el estudiante. Por lo que se concluye que la adaptación del docente al cambio del ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial no es percibida de la misma manera por los estudiantes

### Hipótesis Específica 2:

El desarrollo de la habilidad de comunicación del docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibido por los estudiantes.

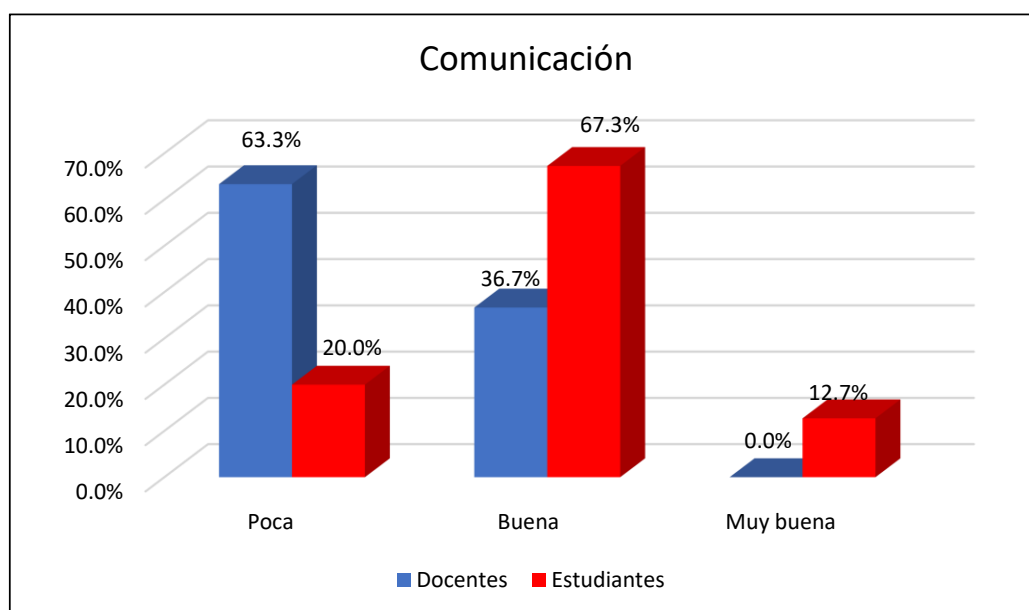


Figura 19. Manejo y percepción de la comunicación

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

- Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existen diferencias entre el Desarrollo de la comunicación de los docentes y su percepción por parte de los estudiantes
- Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ): Existen diferencias entre el Desarrollo de la comunicación de los docentes y su percepción por parte de los estudiantes

Nivel de significancia: 0,05

Prueba estadística: U de Mann Whitney

Regla de decisión: si  $p < 0,05$  Se Rechaza  $H_0$

### Tabla 28

Prueba para evaluar si la forma de comunicación de los docentes es percibida por los estudiantes

<i>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></i>	
	COMUNICACIÓN
U de Mann-Whitney	429,000
Z	-4,135
p-valor	0,000

a. Variable de agrupación: GRUPO

La prueba de U de Mann Whitney, con un  $p\text{-valor} = 0,000$ , determinó que si existe diferencia significativa entre lo que maneja el docente y lo que percibe el estudiante. Por lo que se concluye que el desarrollo de la comunicación de parte del docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial no es percibido de la misma manera por los estudiantes

### Hipótesis Específica 3:

La empatía que demuestra el docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes.

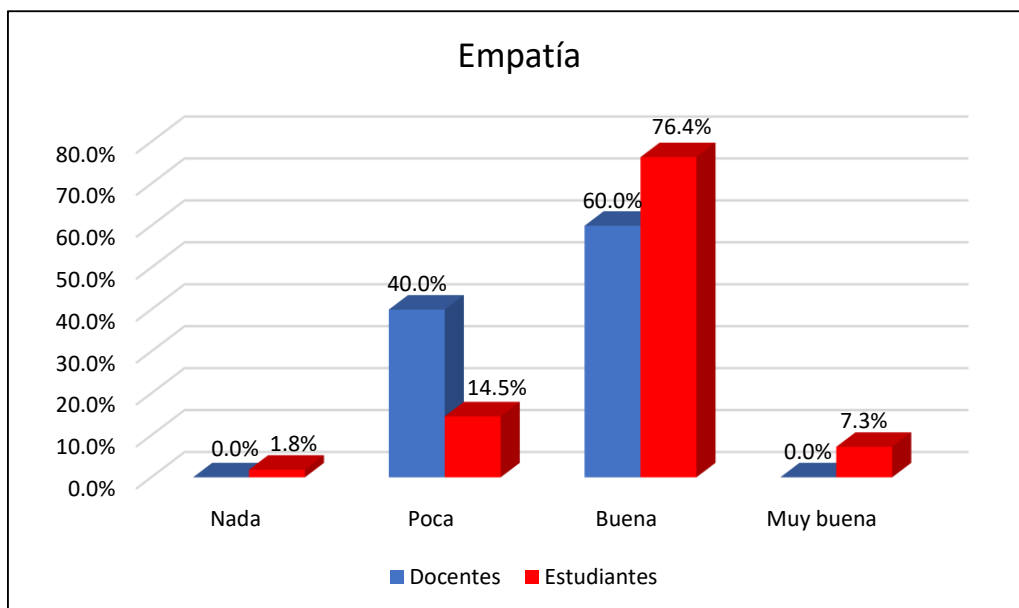


Figura 20. Manejo y percepción de la empatía

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

- Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existen diferencias entre el Desarrollo de la comunicación de los docentes y su percepción por parte de los estudiantes
- Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ): Existen diferencias entre el Desarrollo de la comunicación de los docentes y su percepción por parte de los estudiantes

Nivel de significancia: 0,05

Prueba estadística: U de Mann Whitney

Regla de decisión: si  $p < 0,05$  Se Rechaza  $H_0$

**Tabla 29**

Prueba para evaluar si la empatía del docente es percibida por los estudiantes

*Estadísticos de prueba<sup>a</sup>*

	EMPATIA
U de Mann-Whitney	600,000
Z	-2,596
p-valor	0,009

a. Variable de agrupación: GRUPO

La prueba de U de Mann Whitney, con un  $p$ -valor= 0,009, determinó que si existe diferencia significativa entre lo que maneja el docente y lo que percibe el estudiante. Por lo que se concluye que el desarrollo de la empatía de parte del docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial no es percibido de la misma manera por los estudiantes

#### Hipótesis Específica 4:

La creatividad que demuestra el docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes

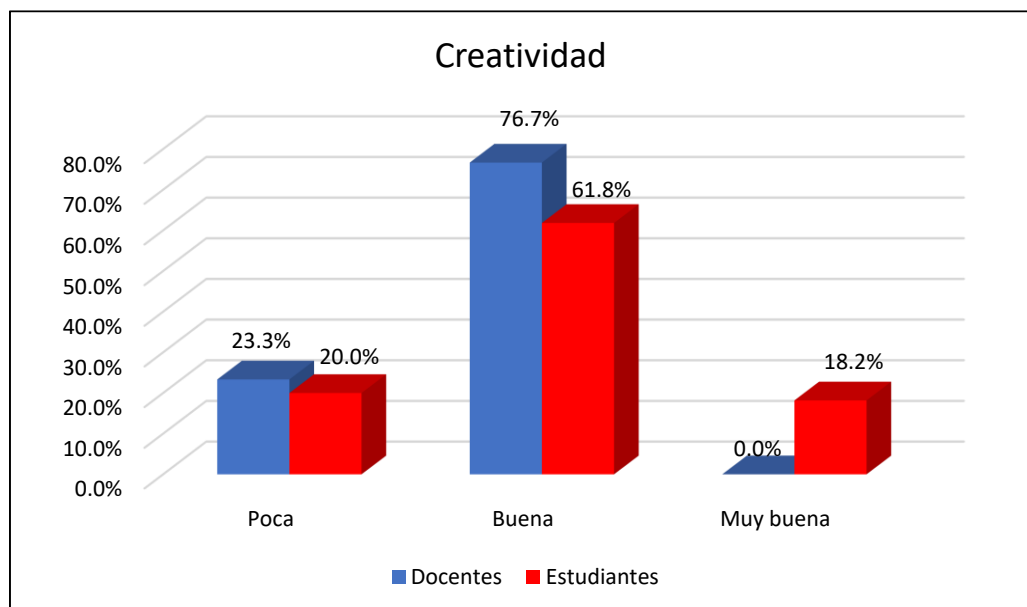


Figura 21. Manejo y percepción de la creatividad

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

- Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existen diferencias entre el desarrollo de la creatividad de los docentes y su percepción por parte de los estudiantes.

- Hipótesis Alterna (Ha): Existen diferencias entre el desarrollo de la creatividad de los docentes y su percepción por parte de los estudiantes.

Nivel de significancia: 0,05

Prueba estadística: U de Mann Whitney

Regla de decisión: si  $p < 0,05$  Se Rechaza  $H_0$

### Tabla 30

Prueba para evaluar si la creatividad de los docentes es percibida por los estudiantes

<i>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></i>	
	CREATIVIDAD
U de Mann-Whitney	682,500
Z	-1,581
p-valor	0,114

a. Variable de agrupación: GRUPO

La prueba de U de Mann Whitney, mostró un *p-valor*= 0,114, lo que determinó que no existe diferencia significativa entre las variables estudiadas. Por lo que se concluye que el desarrollo de la creatividad de parte del docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibido de la manera similar por los estudiantes

### Hipótesis Específica 5:

El Desarrollo de emociones del docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibido por los estudiantes

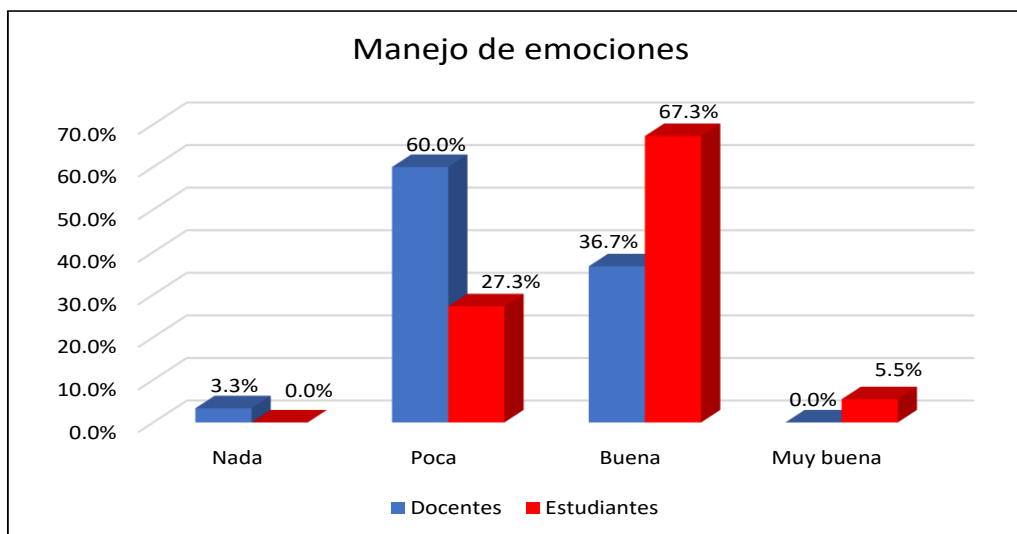


Figura 22. Manejo y percepción de las emociones

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

- Hipótesis Nula (Ho): No existen diferencias entre el desarrollo de las emociones de los docentes y su percepción por parte de los estudiantes.
- Hipótesis Alternativa (Ha): Existen diferencias entre el desarrollo de las emociones de los docentes y su percepción por parte de los estudiantes.

Nivel de significancia: 0,05

Prueba estadística: U de Mann Whitney

Regla de decisión: si  $p < 0,05$  Se Rechaza Ho

### Tabla 31

*Prueba para evaluar si el manejo de emociones del docente es percibido por los estudiantes*

<i>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></i>	
DESARROLLO DE EMOCIONES	
U de Mann-Whitney	503,500
Z	-3,388
p-valor	0,001

a. Variable de agrupación: GRUPO

La prueba de U de Mann Whitney, mostró un  $p\text{-valor}= 0,001$ , lo que determinó que existe diferencia significativa entre las variables estudiadas. Por lo que se concluye que el desarrollo de las emociones de parte del docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial no es percibido de manera similar por los estudiantes

### Hipótesis Específica 6:

El manejo del tiempo del docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibido por los estudiantes.

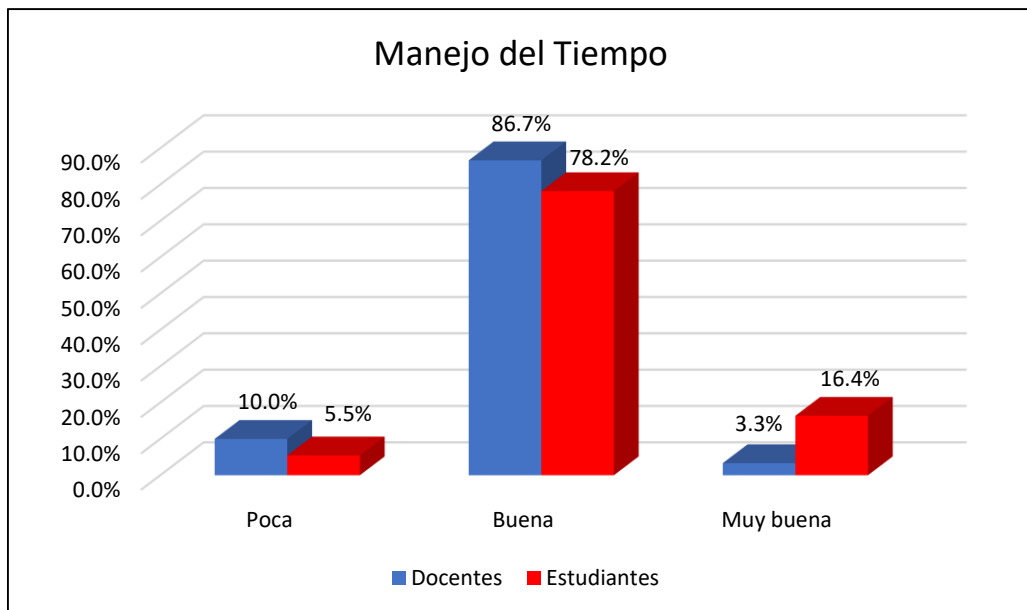


Figura 23. Manejo y percepción del tiempo

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

- Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existen diferencias entre el Desarrollo del tiempo de los docentes y su percepción por parte de los estudiantes.
- Hipótesis Alterna ( $H_a$ ): Existen diferencias entre el Desarrollo del tiempo de los docentes y su percepción por parte de los estudiantes.



Nivel de significancia: 0,05

Prueba estadística: U de Mann Whitney

Regla de decisión: si  $p < 0,05$  Se Rechaza  $H_0$

**Tabla 32**

*Prueba para evaluar si el manejo del tiempo de los docentes es percibido por los estudiantes*

<i>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></i>	
MANEJO DEL TIEMPO	
U de Mann-Whitney	692,000
Z	-1,797
p-valor	0,072

a. Variable de agrupación: GRUPO

La prueba de U de Mann Whitney, mostró un *p-valor*= 0,072, lo que determinó que no existe diferencia significativa entre las variables estudiadas. Por lo que se concluye que el manejo del tiempo de parte del docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial si es percibido de manera similar por los estudiantes

## CAPÍTULO V DISCUSIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo específico investigar si el docente desarrolla sus habilidades blandas y si el estudiante percibe ese desarrollo en un ambiente trastocado por la crisis sanitaria mundial que ha obligado al mundo entero a cambiar todo el sistema educativo hacia la virtualidad.

Para la investigación estadística se ha identificado que las variables son no paramétricas: cualitativas ordinales y con el interés de comparar los dos grupos de respuesta de estas variables se transformaron las variables nominales a ordinales (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo)

La prueba estadística U de Mann Whitney aplicada a la hipótesis general dio como resultado Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>), concluyendo así que la percepción de los estudiantes sobre el manejo o desarrollo de las habilidades blandas de los docentes en un ambiente virtual generado por la crisis sanitaria mundial es acorde con lo que dicen los docentes, al estar ambas respuestas al mismo nivel de caracterización.

Esto valida la hipótesis general de que los estudiantes perciben el manejo de las habilidades blandas de los docentes en el desarrollo de clases en el nuevo ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial

Sin embargo, al analizar las dimensiones definidas para la presente investigación, las mismas que se consideran variables dependientes y que forman parte de las hipótesis específicas, surgen algunas diferencias interesantes de señalar.

En el caso de la adaptación al cambio, la prueba de U de Mann-Whitney determina que sí existe una diferencia significativa entre lo que maneja el docente y lo que percibe el estudiante, a pesar de que el 83,3% de los docentes manifiesta un buen manejo de esta y que su manejo es percibido de la misma forma por los

estudiantes en un 63,5%, por las respuestas adicionales que completan la encuesta, como el alto índice (34,4%) de estudiantes que perciben la falta de adaptación al cambio del docente, contra el 13,3% de poca habilidad para adaptarse al cambio que manifiesta el docente. La habilidad en la adaptación al cambio se manifiesta por el esfuerzo de ajustar el dictado de clases a un entorno virtual que para la mayoría es nuevo, y que demanda el conocimiento de herramientas tecnológicas posiblemente no utilizadas en un ambiente presencial. Este proceso de aceptar y acomodarse a la nueva forma de dictar clases es realizado por los docentes, pero también por los estudiantes, por lo que se requiere de esa adaptación en ambos sentidos. Es así como se concluye que la adaptación del docente al cambio del ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial no es percibida de la misma manera por los estudiantes

Al aplicar la prueba estadística U de Mann Whitney que compara las respuestas de ambos grupos sobre la habilidad de comunicación, también se obtiene una diferencia significativa entre lo que maneja el docente y lo que percibe el estudiante. En un ambiente presencial se tiene acceso a la comunicación verbal y no verbal, cosa que no sucede en el ambiente virtual en que mayormente las interacciones son verbales porque la mayor parte de veces se suele cerrar el acceso al video para una mejor resolución virtual y se imposibilita de esa manera conocer el lenguaje no verbal tan importante para una verdadera comunicación. Sobre esta variable es interesante resalta que, aunque el 63,3% de docentes siente que desarrollan poco esta habilidad, el 67,3% de estudiantes percibe una buena habilidad comunicativa por parte de los docentes, resultado que puede indicar que, en un ambiente virtual, para el estudiante es suficiente escuchar a los docentes, pero que el docente en realidad necesita ver a sus estudiantes.

Con relación a la empatía, la prueba U de Mann Whitney alcanza un p-valor = a 0,009, lo que determina que sí existe diferencia significativa entre lo que maneja el docente y lo que percibe el estudiante sobre la empatía del docente en un ambiente educativo cambiado por la crisis sanitaria mundial, aunque el 60% de docentes demuestran desarrollar una buena habilidad en el ambiente virtual y 76,4% de estudiantes la perciban, por los resultados adicionales de las encuestas, como que un porcentaje de estudiantes (14,5) percibe poca empatía de sus docentes e incluso uno no percibe ninguna, y que en las encuestas aplicadas a los docentes se verifica que un 40% de ellos manifiesta la poca habilidad desarrollada para empatizar con sus estudiantes, habilidad que resulta muy importante para lograr una interacción

Cuando se analizó la habilidad de creatividad que demuestran los docentes, y al aplicar la prueba U de Mann Whitney, se determina que no existe una diferencia significativa entre lo que desarrolla el docente y lo que percibe el estudiante, por lo que la hipótesis es válida. En análisis de los resultados indican que un 76,7% de docentes califica como buena su habilidad para ser creativos y que un 61,8% de estudiantes coincide en que es una habilidad desarrollada bien por el docente y hasta en el resultado de poca habilidad en la creatividad no hay mucha diferencia al ser 23,3% el del docente y 20% el del estudiante. Esto nos indica la necesidad de seguir buscando la realización innovadora de clases aún en el ambiente virtual, a pesar de que un 18,2% perciben de muy buena la creatividad de los docentes.

Acerca del manejo de emociones, la prueba de U de Mann Whitney muestra un p-valor: 0,002 que determina que existe diferencias significativas entre las variables docentes y estudiantes. Siendo el manejo de emociones tan necesario para mantener la armonía en clases y hacer frente a las múltiples situaciones que la tecnología el manejo de emociones de los docentes no es percibido de la misma forma por los estudiantes. Para el 60% de los docentes, su manejo de emociones es

poco en un 60%, mientras que para los estudiantes la percepción que tienen del manejo de emociones del docente en buena en un 67,3%. Es probable que es docente esté intentando solucionar problemas sin expresar alguna emoción contraria. Aunque en esta dimensión existe una discordancia en las caracterizaciones opuestas: mientras que un 36,7% de docentes demuestra un manejo de la habilidad emocional bueno, el 27,3% de estudiantes percibe poco manejo de esta habilidad por parte del docente. En todo caso la hipótesis de que el desarrollo de las habilidades de manejo emocional de los docentes es percibido de la misma forma por los estudiantes, no es válida.

Sobre manejo del tiempo, esta es la tercera variable que determina una hipótesis válida, porque al aplicar la prueba de U de Mann Whitney se muestra un p-valor= 0,072 que determina que el manejo del tiempo del docente en el ambiente generado por la crisis sanitaria mundial es percibido de la misma manera por los estudiantes. Esa percepción es en su mayoría como buena. Tanto docentes (86,7%) como estudiantes (78,2%) coinciden en un buen manejo de esta habilidad por parte del docente. Es probable que se deba a que los estudiantes cuentan siempre con los docentes, ya que un 16,4% percibe como muy bueno el manejo que tienen los docentes sobre su tiempo.

## CONCLUSIONES

Bajo el análisis inferencial sobre las variables cualitativas ordinales de la investigación realizada a través de la prueba de U de Mann Withney, a través de dos tipos de prueba se concluye que:

1. Las habilidades blandas de los docentes en el desarrollo de clases en el nuevo ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial sí son percibidas por los estudiantes, cuando se trata de las habilidades en forma global.
2. Cuando las habilidades blandas son separadas y analizadas en las seis dimensiones que se plantearon en esta investigación, se observan diferencias entre lo que el docente demuestra y lo que el estudiante percibe, situación que ha sido posible de identificar con la aplicación de la prueba estadística seleccionada, ya que a simple vista de los gráficos puede existir una interpretación errónea al compararse las categorías separadas y no en su conjunto y en paralelo.
3. El manejo de la creatividad de los docentes en el desarrollo de las clases virtuales si es percibido por los estudiantes de manera muy similar al manejo de los docentes. Probablemente se debe al hecho de que los docentes incluyen dentro de sus clases, el uso variadas herramientas para evitar clases expositivas y planas.
4. El manejo que tienen sobre el tiempo los docentes es percibido tal cual por los estudiantes. Este es el resultado de la posibilidad de comunicación que se tiene por los medios electrónicos.

5. La habilidad de **adaptación al cambio** del docente no es percibida de la misma manera por el estudiante. A simple vista de los gráficos se puede notar la diferencia, que estadísticamente es corroborada. Los docentes en su mayoría demuestran una buena adaptación al cambio, mientras los estudiantes perciben una buena adaptación, pero también es importante el porcentaje que indica percibir poca adaptación por parte de los docentes,
6. La habilidad de comunicación de los docentes en un ambiente generado por la crisis sanitaria mundial no es percibida por los estudiantes de la misma manera que los docentes.
7. La empatía que perciben los estudiantes no es la que los docentes demuestran. Además, es la única dimensión en la que los estudiantes seleccionaron la categoría nada de percepción.
8. El manejo de emociones de los docentes en un ambiente generado por la crisis sanitaria mundial no es percibido de la misma manera por los estudiantes.

## RECOMENDACIONES

1. Motivar a los docentes para que continúen manejando sus habilidades blandas en el ambiente virtual. Proporcionar apoyo a los docentes a través de capacitaciones, conversatorios de generación de ideas, intercambio de mejores prácticas con otras organizaciones educativas, entre otras cosas, para el manejo adecuado de las habilidades blandas, dándoles la misma importancia que se da para aprender el uso de las herramientas tecnológicas.
2. Investigar sobre cada habilidad blanda por separado. Se invita a otros profesionales a ocuparse de una de las habilidades, ampliar la encuesta incorporando otros ítems según la experiencia y la observación de las clases que se van realizando en el ambiente virtual y aplicarla a un número mayor de estudiantes para corroborar o ampliar los resultados y validar la necesidad de mejora, en caso fuera necesario.
3. Sobre la creatividad, se recomienda continuar con las actividades novedosas y creativas que el instituto ofrece a sus estudiantes, ya que según el resultado de las encuestas son bien percibidas, aunque es importante reevaluar lo que se está ofreciendo, porque hay un porcentaje de docentes que indica tener poca habilidad creativa, y los estudiantes lo perciben. Se sugiere asegurarse de capacitar a los docentes con aplicaciones e instrumentos sencillos de utilizar, pues algunos requieren sistemas tecnológicos a los que no todos tienen acceso, por ejemplo, si se requiere bajar una aplicación que tiene cierto peso es posible que no todos accedan a ella, o si para utilizarla todos tienen que haberse capacitado y sólo se capacitó a los docentes. Se recomienda lo sencillo, pero potente y no necesariamente puede ser una aplicación. Pueden ser juegos, adivinanzas y



novedades que los docentes pueden ir creando si tienen verdadero interés en preparar una clase divertida, ingeniosa y creativa.

4. La recomendación para el manejo del tiempo que es percibida por el estudiante de la misma manera que lo desarrolla el docente, es continuar con la forma en que se ha venido realizando, sin embargo, ya que esta habilidad – como todas las demás – tienen relación unas con otras, es importante revisar cómo afecta el manejo del tiempo al manejo emocional de los docentes, porque de haber alguna incomodidad, es posible que en esta dimensión no aparezca, pero que sea motivo para el resultado de la habilidad en el manejo de emociones. Podría ser que el docente acepte ser contactado por los estudiantes a cualquier hora cualquier día, pero que esto produzca una carga emotiva para él, que con el tiempo sea motivo de stress. Se reitera la invitación a investigar con detalle el manejo de esta habilidad y sus consecuencias.
  
5. Con relación al manejo de la adaptación al cambio por parte de los docentes no es percibida de la misma manera que los estudiantes, se recomienda que todos los docentes sean preparados con esmero en el manejo de las herramientas virtuales con las que se trabaja y cerciorarse con bastante ahínco, que están siendo bien utilizadas y explotadas al máximo. Se entiende que durante el año 2020 se han vivido circunstancias adversas que han obligado a todos a explorar sistemas desconocidos en lo que se refiere al tema tecnológico. Pero al ser los estudiantes mucho más enfocados en la tecnología por cuestiones de edad y generación, es necesario fortalecer a los docentes que en el caso de este instituto el 66.7 de docentes son mayores de 45 años. Este apoyo debe ser personalizado y deben eliminarse los paradigmas de temor o torpeza que pueden tenerse y enfrentar con énfasis y entusiasmo la nueva tecnología. No está demás el incorporar incentivos no necesariamente pecuniarios, pero sí motivadores para

lograrlo. Junto con el dominio de los sistemas, debe incluirse el manejo de aplicaciones que puedan ser adaptadas de forma sistemática a la nueva realidad virtual.

6. En cuanto a la habilidad de comunicación, los docentes indican tener una baja habilidad en estos tiempos de crisis sanitaria mundial, pero los estudiantes la perciben como buena. Es probable que a los estudiantes les sea suficiente escuchar a los docentes frente a un dispositivo tecnológico, sin embargo, a los docentes les preocupa no poder verlos, interactuar en equipos, verlos trabajar en una pizarra o en sus carpetas y trabajar con ellos como se hacía en clases presenciales. Por ello, se recomienda verificar el acceso a internet de todos los actores del proceso educativa y continuar el proceso de capacitación sobre herramientas virtuales a los docentes, aunque el acceso a internet a veces no sea un aliado. Al inicio de la crisis sanitaria mundial, muchos docentes se esforzaron por calibrar sus accesos a internet, pero muchos estudiantes no tienen buenos accesos, lo que dificulta la interacción con los profesores. Esto deja la sensación de no estarse atendiendo las clases lo que se traduce en tener poca habilidad comunicativa según demuestran las encuestas. Por esa razón el asegurarse los accesos de los estudiantes para poder participar activamente en clases es muy recomendable.

7. El desarrollo de la empatía de los docentes tampoco es percibido por los estudiantes de la misma manera y se ve afectada por el desarrollo de las otras habilidades, sobre todo por la comunicación. Si el estudiante no puede conectarse hábilmente a las clases por problemas de red, no podrá comunicarse y tendrá la sensación de falta de empatía de su profesor, quien le pedirá respuestas que no podrá dar, porque no escucha o entiende entre cortado, o no tiene micrófono para responder y el docente se quedará con la sensación de que

el estudiante no está muy interesado en seguir la clase. La recomendación en este caso es que los docentes inicien sus clases conociendo a profundidad la situación tecnológica de los estudiantes para tomar en cuenta sus intervenciones. Este reconocimiento debería de ir de la mano con la matrícula. No para discriminar a nadie, sino para apoyar de alguna manera a los estudiantes que queriendo seguir adelante con sus clases, se ven impedidos en forma parcial y/o total por el tema tecnológico o sus colaterales como cortes de luz.

8. Para el manejo de emociones, en que existe diferencia significativa entre el manejo de los docentes y la percepción de los estudiantes, se recomienda crear espacios de reflexión y apoyo. La crisis sanitaria mundial repercute sobre el estado de ánimo tanto de docentes como de estudiantes y es necesario algún tipo de apoyo moral, psicológico e incluso socio económico que permita a unos y a otros vivir los días de capacitación de la mejor forma. Muchas veces ni docentes ni estudiantes manifiestan algún grado de incomodidad, sin embargo, la tienen y es importante ofrecer el soporte necesario a través de algún profesional entendido.

## REFERENCIAS

- Alviárez, L., Pérez, M., (2009) Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario. *Revista de Educación*. Laurus, 15(30) p.94-117. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76120651005>
- Arroyo Tovar, R. (2012). *Habilidades gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioicam/69211?page=75-150>
- Carpena, A. (2016). *La empatía es posible: educación emocional para una sociedad empática*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioicam/127892?page=24>
- Civarolo, M., Amblard de Elía, S., Cartechini, S., (2009) *Bleichmar, Gardner y Piaget: Apreciaciones sobre la inteligencia*. Córdoba, Argentina: Editorial Universitaria Villa María. Recuperado de [http://biblio.unvm.edu.ar/opac\\_css/doc\\_num.php?explnum\\_id=2876](http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/doc_num.php?explnum_id=2876)
- Coronado Riquelme, M., (2019) *Habilidades blandas y práctica docente en instituciones educativas de la RED N° 06, San Juan de Lurigancho – 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.  
Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40260>
- Darder Vidal, P., (2014). *Aprender y educar con bienestar y empatía*. Barcelona, Spain: Ediciones Octaedro, S.L. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioicam/61946?page=19>
- De la Cruz, V. (2019), *Habilidades blandas en las relaciones interpersonales en docentes de la Institución Educativa Karol Wojtyla, San Juan de Lurigancho – 2019*, (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40311>
- Gómez, M., Manrique-Losada, B., Gasca-Hurtado G., (2015) Propuesta de evaluación de habilidades blandas en ingeniería de software por medio de proyectos universidad-empresa. *Revista Educación en Ingeniería*. 10(19), 131-140. Recuperado de <https://educacioneningeneria.org/index.php/edi/article/view/549>
- Galicia Alarcón, L., Balderrama Trápaga, J. y Edel Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*

- (Guadalajara, Jal.), 9(2), 42-53. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-61802017000300042](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-61802017000300042)
- Gallardo Vázquez, P. y Camacho Herrera, J. M., (2016). *La motivación y el aprendizaje en educación*. Sevilla: Wanceulen Editorial. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioicam/33740?page=11>
- Gallego Franco, Mery. (1988). Gestión Humana basada en competencias Teoría de competencias. *RRHH Magazine*, (I). Recuperado de <http://www.arearh.com/rrhh/Teoriadecompetencias.htm>
- Goleman, D. (2009). *La inteligencia emocional en la empresa*. Santa Fe, Argentina: El Cid Editor | apuntes. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioicam/28945?page=6>
- Hernández Bustamante, Marcial, (2014), La Inteligencia Social. *La Gaceta Dental*. Recuperado de <https://gacetadental.com/2014/03/la-inteligencia-social-es-la-nueva-ciencia-del-exito>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Jaramillo Giraldo, A., Pinzón Ruíz, C. M. y Riveros Chacón, E. (2019). *Programa para el fortalecimiento de habilidades blandas en los docentes del Colegio Las Américas en Barrancabermeja* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12494/14094>
- Jaramillo, F., y Silva-Jáuregui, C., (2011) Desarrollo de las habilidades humanas para un Perú más próspero y equitativo. Perú en el umbral de una nueva era. Lecciones y desafíos para consolidar el crecimiento económico y un desarrollo más incluyente. Notas de Política Volumen I. *Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento / Banco Mundial*. Recuperado de [http://siteresources.worldbank.org/INTPERUINSPANISH/Resources/Peru\\_en\\_el\\_Umbral\\_de\\_una\\_nueva\\_era\\_version\\_final.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTPERUINSPANISH/Resources/Peru_en_el_Umbral_de_una_nueva_era_version_final.pdf)
- Katz, Robert L., (1974). Skills of an Effective Administrator. *Harvard Business Review*. Recuperado de <https://hbr.org/1974/09/skills-of-an-effective-administrator>
- Manzano Mier, M., (2006). *Introducción a la percepción*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioicam/71808?page=13>

- Mateo Diaz, M., (2020) #habilidades21 en momentos de COVID-19. *Enfoque Educación, blog de la División de Educación del BID*. Recuperado de <https://blogs.iadb.org/educacion/es/habilidades21/>
- Naranjo, A. (2019). La importancia de las habilidades blandas para la docencia universitaria en el contexto actual. *Revista Pensamiento Académico*, 2(1), 82-100. Recuperado de <https://doi.org/10.33264/rpa.201901-07>
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572–580. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80634409>
- Pumacayo Quispe, R., (2018) *Habilidades blandas y su relación con el clima organizacional de los docentes en la institución educativa Politécnico Rafael Loayza Guevara, Arequipa, 2018*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8512>
- Reyes Manrique, M., (2016) Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 10(2), 17-31 Recuperado de <https://doi.org/10.19083/ridu.10.465>
- Rodríguez Estrada, M., (2011). *Administración del tiempo*. Vol. 1 (2a. ed.). México: Editorial El Manual Moderno. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioicam/39586?page=24>
- Rodriguez Siu, J., (2020). Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario. (Tesis de maestría). Universidad Norbert Wiener, Perú. Recuperado de <https://orcid.org/0000-0002-6013-3994>
- Sanchez, A. y Núñez, Y. (2016) *Estudio de la perspectiva de las habilidades blandas y su importancia por parte de los profesores y los estudiantes del área de Informática Empresarial del Colegio Técnico Profesional de Cartagena*. Proyecto de Graduación (Tesis de maestría) Instituto Tecnológico de Costa Rica. Recuperado de <https://hdl.handle.net/2238/10636>
- Van-Der Hofstadt Román, Carlos J. (2007). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioicam/53143?page=190>
- Villegas, V. (2017) *El conocimiento de habilidades para el siglo XXI en docentes escolares de enseñanza media en el Chile de hoy* (Tesis de maestría). Universidad de Chile Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/168172>

Vince Whitman, C., (1994) Skills for Health, *The World Health Organization, Division of Mental Health, Information series on school health, Doc 9, p.3*. Recuperado de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42818/924159103X.pdf;sequence=1>

## ANEXOS



**ANEXO 1****FORMATOS DE FORMACIÓN DE VALIDADORES EXPERTOS****FORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO**

Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( ) Externo ( X ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	SOLDEVILLA GARCÍA, ROBERTO RUBEN
<b>Sexo:</b>	Hombre ( X ) Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	Administración de Empresas
<b>Grado académico</b>	Licenciado ( ) Maestro ( X ) Doctor ( )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( X )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
<b>Cargo actual:</b>	Asesor del Despacho Vice Ministerial de Políticas
<b>Área de especialización</b>	Operaciones, servicios y procesos
<b>N° telefónico de contacto</b>	999-444-018
<b>Correo electrónico de contacto</b>	rsoldevillag@gmail.com
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico ( X )



Firma Validador/Experto

## FORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input type="checkbox"/> )                      Externo ( <input checked="" type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	RIVAROLA GANOZA, IVAN
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> )    Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	Economista
<b>Grado académico</b>	Licenciado ( <input type="checkbox"/> )                      Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> )    De 11 a 15 ( <input type="checkbox"/> )    De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> )    De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	Universidad Autónoma del Perú
<b>Cargo actual:</b>	Director de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas
<b>Área de especialización</b>	Responsabilidad Social y Sostenibilidad
<b>N° telefónico de contacto</b>	997-405-148
<b>Correo electrónico de contacto</b>	ivanrivarolaganoza@gmail.com
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Por correo electrónico ( <input type="checkbox"/> )



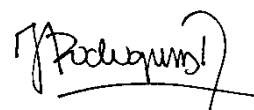
---

Firma Validador Experto

## FORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input type="checkbox"/> )                      Externo ( <input checked="" type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	RODRIGUEZ DURAND, JUAN ANTONIO
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> )    Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	Comunicación
<b>Grado académico</b>	Licenciado ( <input type="checkbox"/> )                      Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> )    De 11 a 15 ( <input type="checkbox"/> )    De 16 a 20 ( <input checked="" type="checkbox"/> )    De 21 a más ( <input type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	Cambio y Gerencia Consultores
<b>Cargo actual:</b>	Gerente General
<b>Área de especialización</b>	Habilidades Gerenciales
<b>N° telefónico de contacto</b>	953-979-203
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Jard70@gmail.com
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno.  Por teléfono ( <input type="checkbox"/> )                      Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )



Firma Validador Experto

## ANEXO 2

### FORMATO DE VALIDACIÓN DE LOS JUECES EXPERTOS

#### ENCUESTA: “MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS EN EL AULA DURANTE LA CRISIS SANITARIA MUNDIAL”

#### INSTRUCCIONES:

Estimado juez, mucho agradeceré validar los instrumentos colocando en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo con la rúbrica.

ENCUESTA PARA DOCENTES				
Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador bastan para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-61802017000300042](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-61802017000300042)

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** El desarrollo de las habilidades blandas de los docentes y la percepción de los estudiantes en un instituto técnico superior de lima en el nuevo ambiente laboral ocasionado por la crisis sanitaria mundial

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>GENERAL</b> ¿El manejo de habilidades blandas de los docentes, en el nuevo ambiente educativo ocasionado por la crisis sanitaria mundial, es percibido por los estudiantes?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> ¿De qué manera la adaptación del docente al cambio en el ambiente educativo causado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> ¿De qué manera la comunicación del docente en el nuevo ambiente educativo ocasionado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> ¿De qué manera la empatía que demuestra el docente en el nuevo ambiente educativo ocasionado</p>	<p><b>GENERAL</b> Determinar si el manejo de habilidades blandas de los docentes, en el nuevo ambiente educativo ocasionado por la crisis sanitaria mundial, es percibido por los estudiantes</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> Determinar si la adaptación del docente al cambio en el ambiente educativo causado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> Determinar si la comunicación del docente en el nuevo ambiente educativo causado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> Determinar si la empatía del docente en el nuevo ambiente educativo causado por la crisis</p>	<p><b>GENERAL</b> Los estudiantes perciben el manejo de habilidades blandas de los docentes en el desarrollo de clases en el nuevo ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial,</p> <p><b>ESPECÍFICAS</b> La adaptación del docente al cambio del ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> La forma de comunicación del docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> La empatía que demuestra el docente en el ambiente educativo generado por la crisis</p>	<p><b>INDEPENDIENTE (X)</b></p> <p><b>HABILIDADES BLANDAS DE LOS DOCENTES</b></p> <p><b>DEPENDIENTE (Y)</b></p> <p><b>PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES</b></p>	<p>X1. Adaptación al cambio</p> <p>X2. Comunicación</p> <p>X3. Empatía</p> <p>X4. Creatividad</p> <p>X5. Manejo de emociones</p> <p>X6. Manejo del tiempo</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Básica.</p> <p><b>Enfoque</b> Enfoque cualitativo.</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Descriptiva-correlacional</p> <p><b>Método de investigación</b></p>

<p>por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> ¿De qué manera la creatividad del docente en el nuevo ambiente educativo ocasionado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> ¿De qué manera el manejo de emociones del docente en el nuevo ambiente educativo ocasionado por la crisis sanitaria mundial es percibido por los estudiantes?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> ¿De qué manera la manejo del tiempo del docente en el nuevo ambiente educativo ocasionado por la crisis sanitaria mundial es percibido por los estudiantes?</p>	<p>sanitaria mundial es percibida por los estudiantes</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> Determinar si la creatividad del docente en el nuevo ambiente educativo causado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> Determinar si el manejo de emociones del docente en el nuevo ambiente educativo causado por la crisis sanitaria mundial es percibido por los estudiantes</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> Determinar si el manejo del tiempo del docente en el nuevo ambiente educativo causado por la crisis sanitaria mundial es percibido por los estudiantes</p>	<p>sanitaria mundial es percibida por los estudiantes.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> La creatividad que demuestra el docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibida por los estudiantes.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> El manejo de emociones del docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibido por los estudiantes.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> El manejo del tiempo del docente en el ambiente educativo generado por la crisis sanitaria mundial es percibido por los estudiantes.</p>			<p>Deductivo-explicativo</p> <p><b>Población</b> Está conformada por la totalidad de docentes (30) y estudiantes (55) del Instituto</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b></p> <p>1) Cuestionario a docentes 2) Cuestionario a estudiantes</p>
--	--	--	--	--	--

## ANEXO 4

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1

<b>Variable:</b> Habilidades blandas de los docentes al desarrollar clases en el ambiente virtual		
<b>Definición Conceptual:</b> Manejo de las habilidades blandas de los docentes al interactuar con los estudiantes en el desarrollo de clases virtuales.		
<b>Instrumento:</b> Cuestionario		<b>Técnica:</b> Encuesta
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS DEL INSTRUMENTO
Adaptación al cambio	Adaptación a desarrollar clases virtuales del docente	1.1 Desarrollar clases virtuales es diferente a desarrollar clases presenciales 1.2 Ha sido fácil adaptarme a dictar clases virtuales. 1.3 Todavía me cuesta adaptarme al entorno virtual.
	Preferencia en el desarrollo de clases del docente (virtuales o presenciales)	1.4 Prefiero desarrollar clases de forma presencial antes que desarrollarlas de forma virtual
Comunicación	Facilidad de comunicación del docente	2.1 Durante las clases virtuales es difícil comunicarse con los estudiantes, no es lo mismo que en clases presenciales, 2.2 Tengo dificultades para hacerme explicarme y hacerme entender en el entorno virtual 2.3 Cada vez que pregunto casi nadie me 2.4 Me comunico virtualmente y me da la sensación de que los
	Preferencia de comunicación del docente	2.5 Prefiero no hacer preguntas para evitar tiempos muertos.
Empatía	Preocupación del docente por el estudiante	3.1 En el ambiente virtual, me preocupo por conocer la situación de cada uno de mis estudiantes, no sólo de dictar mis clases 3.4 Cuando surge algún problema en clases virtuales, me aseguro de escuchar y entender, pero sobre todo mantener mi posición de docente para evitar que se genere desorden 3.5 Si un estudiante no puede conectarse y debe rendir una evaluación, lo lamentaré, pero no puedo hacer nada porque estaría siendo injusto con los demás
	Preocupación de los estudiantes por el docente	3.2 Los estudiantes se preocupan en conectarse, escuchar y participar en clase como sea 3.3 En el ambiente virtual, los estudiantes han aprendido a usar como pretexto para no participar en clases, la falta de luz, wifi, trabajo, u otros. Dudo que sea verdad.

Creatividad	Uso de estrategias creativas del docente	<p>4.1 He buscado y encontrado diferentes herramientas para dictar mis clases para que sean más interactivas y participativas en el ambiente virtual</p> <p>4.5 Cada vez que se presentan problemas inesperados en el aula, busco solucionarlos rápidamente</p>
	Desinterés por estrategias creativas del docente	<p>4.2 En el ambiente virtual me parece que es suficiente cumplir con abordar todo el contenido de mi sesión</p> <p>4.3 Es responsabilidad del Instituto proporcionarme herramientas para que mis clases sean más interactivas.</p> <p>4.4 Para dictar clases en el entorno virtual, no me hago problemas, uso lo mismo que usaba en las clases presenciales.</p>
Manejo de emociones	Emociones del docente en el ambiente virtual	<p>5.1 En el entorno virtual me cuesta sentirme emocionalmente bien</p> <p>5.2 Me siento muy bien dictando mis clases en el entorno virtual</p> <p>5.3 Es frustrante que los estudiantes se excusen diciendo que tienen problemas de conexión y me cuesta manejarlo.</p> <p>5.4 Si un estudiante no contesta una pregunta, lo confronto, para que sepa que me doy cuenta de que no está escuchando.</p> <p>5.5 Reconozco que tiendo a perder la calma con más frecuencia en el entorno virtual</p>
Manejo del tiempo	Aplicación de métodos para manejar el tiempo por parte del docente	<p>6.1 En el ambiente virtual, tengo un método efectivo para manejar mi tiempo (agenda, lista de pendientes, etc.) que me permite dictar mis clases, corregir trabajos y realizar actividades en mi hogar</p> <p>6.3 Preparé mis clases con tiempo suficiente antes de empezar el semestre, de manera que me puedo dedicar a realizarlas con tranquilidad</p> <p>6.4 Tengo todo organizado, pero en el ambiente virtual siempre pasa algo que me desorganiza</p> <p>6.5 Ingreso a tiempo a mis clases virtuales</p>
	Disposición del docente para atender a estudiantes	<p>6.2 Es difícil dictar mis clases porque siempre estoy siendo requerido para algunas actividades de mi hogar.</p> <p>6.6 El tiempo para atender a mis estudiantes es dentro de la hora de clases, no me pueden contactar en cualquier momento porque tengo otras cosas que hacer</p>



## ANEXO 5

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2

<b>Variable:</b> Percepción de los estudiantes sobre el manejo de habilidades blandas por parte de los docentes en el ambiente virtual		
<b>Definición Conceptual:</b> Percepción que tienen los estudiantes sobre el uso de habilidades blandas por parte de los docentes al desarrollar clases en el ambiente virtual		
<b>Instrumento:</b> Cuestionario		<b>Técnica:</b> Encuesta
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS DEL INSTRUMENTO
Adaptación al cambio del docente	Adaptación del docente para desarrollar clases virtuales	1.1 Por lo que veo en mi instituto, las clases virtuales son iguales a las clases presenciales 1.2 He observado que a mis profesores les ha costado desarrollar clases virtuales al inicio. 1.3 Al terminar las clases he observado que algunos profesores todavía tenían dificultades para adaptarse al entorno virtual. 1.4 Mis profesores desarrollan mejor las clases de forma presencial que de forma virtual.
Comunicación del docente	Facilidad de comunicación del docente	2.1 Durante las clases virtuales es difícil comunicarse con los profesores, no es lo mismo que en clases presenciales. 2.2 A los profesores no se les entiende bien lo que quieren explicar en las clases virtuales 2.3 Cada vez que el profesor pregunta, casi nadie le responde. 2.4 Mis profesores se comunican y aseguran que hayamos recibido su mensaje
	Preferencia de comunicación con el docente	2.5 Prefiero no preguntar para que el profesor avance más rápido.
Empatía del docente	Preocupación del docente por el estudiante	3.1 Mis profesores me preguntan sobre mi situación en el ambiente virtual, no sólo se preocupan por dictar sus clases 3.2 Mis profesores me ayudan a conectarme, escuchar y participar en clase como sea. 3.3 Mis profesores comprenden que en el ambiente virtual puedo tener problemas para participar por la falta de luz, wifi, sin micrófono, transportándome o porque estoy en el trabajo. 3.4 Cuando surge algún problema en clases virtuales, mis profesores escuchan, pero sólo se preocupan de evitar que se genere el desorden y mantener su posición de docente. 3.5 Si no puedo conectarme y tengo que rendir una evaluación, mis profesores me piden que insista porque de lo contrario no rindo la evaluación

Creatividad	Uso de estrategias del docente para dictar clases y/o desarrollar problemas	<p>4.1. Mis profesores hacen de todo para dictar clases divertidas, interactivas y participativas en el ambiente virtual.</p> <p>4.2. En el ambiente virtual mis profesores sólo cumplen con el contenido de clases en forma rutinaria, haciéndolas planas y aburridas.</p> <p>4.3. Mis profesores traen a clases curiosas y entretenidas ideas para hacerlas más dinámicas.</p> <p>4.4. Mis profesores dictan sus clases como si fueran presenciales. No hay ingenio ni creatividad en ellas.</p> <p>4.5. Cada vez que se presentan problemas inesperados en el aula, mis profesores encuentran la forma de solucionarlos rápidamente</p>
Manejo de emociones	Emociones del docente en el ambiente virtual	<p>5.1 En el entorno virtual siento que los profesores no están manejando bien los contratiempos</p> <p>5.2. Mis profesores me transmiten entusiasmo en las clases</p> <p>5.3. Mis profesores se incomodan cuando no puedo conectarme, creen que me excuso diciendo que tengo problemas de conexión cuando realmente si los tengo.</p> <p>5.4. Cuando no contestamos una pregunta, el profesor nos confronta y nos hace sentir incómodos. Piensa que no lo estamos escuchando.</p> <p>5.5. Mis profesores pierden la calma con más frecuencia en el entorno virtual</p>
Manejo del tiempo	Aplicación de métodos para manejar el tiempo por parte del docente	<p>6.1. Mis profesores no manejan bien su tiempo de clases en el ambiente virtual, a veces les falta tiempo y a veces les sobra el tiempo</p> <p>6.2. Es muy difícil seguir mis clases porque a mis profesores siempre lo están interrumpiendo para algunas actividades del hogar.</p> <p>6.3. En este entorno virtual, se nota que los profesores preparan sus clases con anticipación</p> <p>6.4. Se nota que los profesores tienen todo organizado, pero en el ambiente virtual siempre pasa algo que los desorganiza.</p> <p>6.5. Mis profesores ingresan a tiempo a la clase virtual.</p>
	Disposición del docente para atender a los estudiantes	<p>6.6 En el ambiente virtual, puedo contactar a mis profesores en cualquier momento y me van a atender.</p>

## ANEXO 6

### ENCUESTA PARA DOCENTES

#### Manejo de Habilidades Blandas en el aula, durante la crisis sanitaria mundial

A continuación, leerá una serie de preguntas que se le agradece contestar de la manera más sincera y personal posible. No hay respuestas correctas o incorrectas.

Si no ha tenido experiencia en alguna actividad similar, responda como si le ocurriera.

Por favor asegúrese de responder todas las preguntas.

**\*Obligatorio**

Edad \*

- Menos de 35 años
- De 36 a 45 años
- De 46 a 55 años
- Más de 45 años

Sexo \*

- Masculino
- Femenino

Programas Académicos donde enseña \*

- Administración de Empresas
- Administración de Negocios Internacionales
- Gestión Logística
- Marketing

Años de servicio en el Instituto \*

- 1 año a menos
- De 1 a 3 años
- Más de 3 años

Tomando en cuenta que las clases son virtuales debido a la emergencia sanitaria mundial, lea las frases que se presentan a continuación y marque sólo uno de los círculos de la derecha de cada frase. Elija la que más se acomode a su forma de pensar actualmente,

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
<b>1. ADAPTACIÓN AL CAMBIO *</b>				
1.1 Desarrollar clases virtuales es diferente a desarrollar clases presenciales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 Ha sido fácil adaptarme a dictar clases virtuales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 Todavía me cuesta adaptarme al entorno virtual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 Prefiero desarrollar clases de forma presencial antes que desarrollarlas de forma virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>2. COMUNICACIÓN *</b>				
2.1 Durante las clases virtuales es difícil comunicarse con los estudiantes, no es lo mismo que en clases presenciales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 Tengo dificultades para hacerme explicarme y hacerme entender en el entorno virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.3 Cada vez que pregunto casi nadie me contesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 Me comunico virtualmente y me da la sensación de que los estudiantes no me están escuchando	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.5 Prefiero no hacer preguntas para evitar tiempos muertos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>3. EMPATÍA *</b>	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
3.1 En el ambiente virtual, me preocupo por conocer la situación de cada uno de mis estudiantes, no sólo de dictar mis clases	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 Los estudiantes se preocupan en conectarse, escuchar y participar en clase como sea.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 En el ambiente virtual, los estudiantes han aprendido a usar como pretexto para no participar en clases, la falta de luz, wifi, trabajo, u otros. Dudo que sea verdad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4 Cuando surge algún problema en clases virtuales, me aseguro de escuchar y entender, pero sobre todo mantener mi posición de docente para evitar que se genere desorden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.5 Si un estudiante no puede conectarse y debe rendir una evaluación, lo lamentaré, pero no puedo hacer nada porque estaría siendo injusto con los demás.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>4. CREATIVIDAD *</b>	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
4.1. He buscado y encontrado diferentes herramientas para dictar mis clases para que sean más interactivas y participativas en el ambiente virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2. En el ambiente virtual me parece que es suficiente cumplir con abordar todo el contenido de mi sesión.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3. Es responsabilidad del Instituto proporcionarme herramientas para que mis clases sean más interactivas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4. Para dictar clases en el entorno virtual, no me hago problemas, uso lo mismo que usaba en las clases presenciales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.5. Cada vez que se presentan problemas inesperados en el aula, busco solucionarlos rápidamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>5. MANEJO DE EMOCIONES *</b>	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
5.1. En el entorno virtual me cuesta sentirme emocionalmente bien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2. Me siento muy bien dictando mis clases en el entorno virtual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3. Es frustrante que los estudiantes se excusen diciendo que tienen problemas de conexión y me cuesta manejarlo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.4. Si un estudiante no contesta una pregunta, lo confronto, para que sepa que me doy cuenta de que no está escuchando.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.5. Reconozco que tiendo a perder la calma con más frecuencia en el entorno virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>6. MANEJO DE TIEMPO *</b>	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
6.1. En el ambiente virtual, tengo un método efectivo para manejar mi tiempo (agenda, lista de pendientes, etc.) que me permite dictar mis clases, corregir trabajos y realizar actividades en mi hogar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.2. Es difícil dictar mis clases porque siempre estoy siendo requerido para algunas actividades de mi hogar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.3. Prepararé mis clases con tiempo suficiente antes de empezar el semestre, de manera que me puedo dedicar a realizarlas con tranquilidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.4. Tengo todo organizado, pero en el ambiente virtual siempre pasa algo que me desorganiza.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.5. Ingreso a tiempo a mis clases virtuales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.6. El tiempo para atender a mis estudiantes es dentro de la hora de clases, no me pueden contactar en cualquier momento porque tengo otras cosas que hacer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## ANEXO 7

### ENCUESTA ESTUDIANTES

#### Manejo de Habilidades Blandas en el aula, durante la crisis sanitaria mundial

A continuación, leerá una serie de preguntas que se le agradece contestar de la manera más sincera y personal posible. No hay respuestas correctas o incorrectas.

Si no ha tenido experiencia en alguna actividad similar, responda como si le ocurriera.

Por favor asegúrese de responder todas las preguntas.

**\*Obligatorio**

Edad \*

- 17 años o menos
- De 18 a 20 años
- De 21 a 25 años
- De 26 a 30 años
- Más de 30 años

Sexo \*

- Masculino
- Femenino

Programas Académicos donde enseña \*

- Administración de Empresas
- Administración de Negocios Internacionales
- Gestión Logística
- Marketing

Ciclo concluido \*

- 1°
- 2°
- 3°
- 4°
- 5°
- 6°

A continuación, leerá una serie de frases. Seleccione dentro de cada recuadro a la derecha de cada frase, sólo una de las posibilidades, la que más se acomoda a su forma de pensar actualmente, tomando en cuenta que las clases son virtuales debido a la emergencia sanitaria mundial.

<b>1. ADAPTACIÓN AL CAMBIO *</b>	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1.1. Por lo que veo en mi instituto, las clases virtuales son iguales a las clases presenciales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2. He observado que a mis profesores les ha costado desarrollar clases virtuales al inicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3. Al terminar las clases he observado que algunos profesores todavía tenían dificultades para adaptarse al entorno virtual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4. Mis profesores desarrollan mejor las clases de forma presencial que de forma virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>2. COMUNICACIÓN *</b>	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
2.1. Durante las clases virtuales es difícil comunicarse con los profesores, no es lo mismo que en clases presenciales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2. A los profesores no se les entiende bien lo que quieren explicar en las clases virtuales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3. Cada vez que el profesor pregunta, casi nadie le responde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4. Mis profesores se comunican y aseguran que hayamos recibido su mensaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.5. Prefiero no preguntar para que el profesor avance más rápido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>3. EMPATÍA *</b>	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
3.1. Mis profesores me preguntan sobre mi situación en el ambiente virtual, no sólo se preocupan por dictar sus clases	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2. Mis profesores me ayudan a conectarme, escuchar y participar en clase como sea.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3. Mis profesores comprenden que en el ambiente virtual puedo tener problemas para participar por la falta de luz, wifi, sin micrófono,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

transportándome o porque estoy en el trabajo.				
3.4. Cuando surge algún problema en clases virtuales, mis profesores escuchan, pero sólo se preocupan de evitar que se genere el desorden y mantener su posición de docente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.5. Si no puedo conectarme y tengo que rendir una evaluación, mis profesores me piden que insista porque de lo contrario no rindo la evaluación...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>4. CREATIVIDAD *</b>	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
4.1. Mis profesores hacen de todo para dictar clases divertidas, interactivas y participativas en el ambiente virtual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2. En el ambiente virtual mis profesores sólo cumplen con el contenido de clases en forma rutinaria, haciéndolas planas y aburridas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3. Mis profesores traen a clases curiosas y entretenidas ideas para hacerlas más dinámicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4. Mis profesores dictan sus clases como si fueran presenciales. No hay ingenio ni creatividad en ellas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.5. Cada vez que se presentan problemas inesperados en el aula, mis profesores encuentran la forma de solucionarlos rápidamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>5. MANEJO DE EMOCIONES *</b>	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
5.1. En el entorno virtual siento que los profesores no están manejando bien los contratiempos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2. Mis profesores me transmiten entusiasmo en las clases	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3. Mis profesores se incomodan cuando no puedo conectarme, creen que me excuso diciendo que tengo problemas de conexión cuando realmente si los tengo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.4. Cuando no contestamos una pregunta, el profesor nos confronta y nos hace sentir incómodos. Piensa que no lo estamos escuchando.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.5. Mis profesores pierden la calma con más frecuencia en el entorno virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>7. MANEJO DE TIEMPO *</b>	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
6.1. Mis profesores no manejan bien su tiempo de clases en el ambiente virtual, a veces les falta tiempo y a veces les sobra el tiempo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.2. Es muy difícil seguir mis clases porque a mis profesores siempre lo están interrumpiendo para algunas actividades del hogar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.3. En este entorno virtual, se nota que los profesores preparan sus clases con anticipación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.4. Se nota que los profesores tienen todo organizado, pero en el ambiente virtual siempre pasa algo que los desorganiza.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.5. Mis profesores ingresan a tiempo a la clase virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.6. En el ambiente virtual, puedo contactar a mis profesores en cualquier momento y me van a atender.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>