



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO DOCENTE EN LA
ENSEÑANZA VIRTUAL DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:
Luis Drian Alvarez Huaman

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciado en
Psicología

Docente asesor:
Mg. Pérez Gómez José Yomil
Código ORCID N° 0000-0002-3516-9071

Chincha, Ica, 2022

Asesor

Mg. PÉREZ GÓMEZ JOSÉ YOMIL

Miembros del jurado

- Dr. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas
- Dr. Eladio Damián Angulo Altamirano
- Dr. Jorge Campos Martínez

DEDICATORIA

A mamá Rosita allá en lo más puro y
nívoo de la eternidad que con sus
ejemplos siempre supo guiarnos por
la vida.

A todos esos maravillosos seres
quienes con sus gestos y atenciones
generan profundos cambios en las
generaciones venideras.

AGRADECIMIENTOS

A quienes no duraron en brindarme su incondicional apoyo desde el inicio de mi escolarización hasta la culminación de la carrera. Mis padres. A todos los grandes y maravillosos maestros quienes con su luz iluminaron nuestro camino para alcanzar el objetivo final.

RESUMEN

Objetivo: identificar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021.

Materiales y Métodos: tipo básica, siendo su diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal. Se utilizó la encuesta siendo los instrumentos utilizados para la recolección de datos un cuestionario para evaluar las habilidades blandas y el desempeño docente.

Participantes: La población muestral estuvo conformada por 48 docentes del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021;

Resultados: Los resultados evidenciaron que el 91,67% de los participantes presentan habilidades blandas en un nivel alto y desempeño docente la mayor tendencia de las respuestas arrojó que el 93,75% están en desacuerdo con respecto a su desempeño docente; se encuentra en un nivel medio.

Conclusión: Existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021; habiéndose comprobado dicha relación mediante el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor equivalente fue de 0,445* y sig. 0,002.

Palabras claves:

Habilidades blandas, Desempeño docente, Enseñanza virtual.

ABSTRACT

Objective: to identify the relationship between soft skills and teaching performance in virtual teaching at the Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021.

Materials and Methods: basic type, being its non-experimental, descriptive, correlational cross-sectional design. The survey was used, the instruments used for data collection being a questionnaire to evaluate soft skills and teaching performance.

Participants: The sample population was made up of 48 teachers from the Language Center of the Andean University of Cusco 2021;

Results: The results showed that 91.67% of the participants present soft skills at a high level and teaching performance, the greatest tendency of the responses showed that 93.75% disagree with respect to their teaching performance; it is at a medium level.

Conclusion: There is a relationship between soft skills and teaching performance in virtual teaching at the Language Center of the Andean University of Cusco 2021; this relationship having been verified by means of the result of the Pearson correlation coefficient whose equivalent value was 0.445* and sig. 0.002.

Keywords: Soft skills, Teaching performance, Virtual teaching.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
INDICE DE FIGURAS	viii
INDICE DE CUADROS	ix
I. INTRODUCCION.....	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2.1. Descripción de problema.....	14
2.2. Pregunta de investigación general	19
2.3. Preguntas de investigación específicas	19
2.4. Justificación e importancia	20
2.4.1 Justificación.....	20
2.4.2 Importancia.....	21
2.5 Objetivo general	22
2.6 Objetivos específicos	22
2.7 Alcances y limitaciones	22
III. MARCO TEORICO	24
3.1. Antecedentes	24
3.2. Bases Teóricas	29
3.2.1. Habilidades blandas.....	29
3.2.1.1. Comunicación afectiva.....	37
3.2.1.2 Comunicación efectiva.....	38
3.2.2. Desempeño docente.....	41
3.2.2.1. Capacidad.....	45
3.2.2.2. Idoneidad	46
3.2.2.3. Talento.....	46
3.3. Marco conceptual.....	48
3.3.1 Habilidad.....	48
3.3.2. Interacción.	48
3.3.3. Respuesta.....	48

3.3.4. Interés.....	48
3.3.5. Atención.....	48
3.3.6. Valores.....	49
3.3.7. Criterio.....	49
3.3.8. Subyace.....	49
3.3.9. Necesidad.....	49
3.3.10. Competencia.....	49
3.3.11. Empatía.....	50
3.3.12. Desarrollo.....	50
3.3.13. Convicción.....	50
3.3.14. Pertinencia.....	50
3.3.15. Comportamiento.....	50
3.3.16. Autorregulación.....	51
3.3.17. Proceso.....	51
3.3.18. Cognición.....	51
3.3.19. Afectividad.....	51
IV. METODOLOGÍA.....	52
4.1. Tipo de investigación.....	52
4.2. Diseño de Investigación.....	52
4.3. Hipótesis General y Específicas.....	53
4.4. Variables.....	53
4.5. Operacionalización de variables.....	55
Cuadro 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS.....	55
4.6. Población – Muestra.....	58
4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de información.....	58
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos.....	59
V. RESULTADOS.....	60
Presentación de resultados descriptivos.....	60
Interpretación de los resultados.....	66
VI ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	72
6.1 Análisis descriptivos de los resultados.....	72
6.2 Comparación resultados con marco teórico.....	75

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	85
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	87
Anexo 3: Índice de Confiabilidad del Instrumento	92
Anexo 4: Informe de Turnitin al 28% de similitud	94

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Identificación del nivel de la variable Habilidades Blandas.....	628
Figura 2 Identificación del nivel de dimensiones de la variable Habilidades Blandas	63
Figura 3 Identificación del nivel de la variable Desempeño Docente.....	¡Error!
Marcador no definido.0	
Figura 4 Identificación del nivel de dimensiones de la variable Desempeño Docente	¡Error! Marcador no definido.2

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Operacionalización de variables	55
Cuadro 2 Identificación del nivel de la variable Habilidades Blandas.	6348
Cuadro 3 Identificación del nivel de las dimensiones de la variable Habilidades Blandas	64
Cuadro 4 Identificación del nivel de la variable Desempeño Docente.	¡Error! Marcador no definido.0
Cuadro 5 Identificación del nivel de dimensiones de la variable Desempeño Docente.....	¡Error! Marcador no definido.1
Cuadro 6 Prueba de normalidad de las variable Habilidades Blandas y Desempeño Docente.....	¡Error! Marcador no definido.
Cuadro 16 Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable Habilidades Blandas	68
Cuadro 08 Correlación de la variable habilidades blandas y la variable desempeño docente	69
Cuadro 09 Correlación comunicación afectiva-efectiva de la variable habilidades blandas y la variable desempeño docente	70
Cuadro 10 Correlación entre la gestión de conflictos de la variable habilidades blandas y la variable desempeño docente	70
Cuadro 11 Correlación entre la gestión de tiempo de la variable habilidades blandas y la variable desempeño docente.....	72

I. INTRODUCCION

La carencia de habilidades blandas en los planes curriculares o proyectos educativos de las instituciones de educación de Latino América y el mundo preocupa por la importancia que estas habilidades tienen en el desarrollo de habilidades interpersonales, habilidades sociales, habilidades de comunicación, rasgos de carácter o personalidad, actitudes, atributos profesionales, inteligencia social y emocional, cocientes de inteligencia, que permitan a los profesionales de la educación desenvolverse en su entorno, trabajar bien con otros, desempeñarse bien y lograr sus objetivos complementando las habilidades duras.

El docente como eje fundamental de la mediación de la enseñanza – aprendizaje, tiene la obligación de demostrar un equilibrio entre las habilidades blandas y duras, porque su trabajo implica la interacción constante con otras personas. Sin embargo, es sabido que dentro de los programas de formación docente no está considerado de manera explícita esta variable a pesar de su importancia frente a los nuevos retos que exige las nuevas formas de atención a los estudiantes quienes antes, durante y posiblemente después de la pandemia afrontan diversos problemas de orden emocional-afectivo, social y porque no cultural que afecta su bienestar psicológico y consecuentemente su calidad de vida. Lo cual puede ser prevenido con un acertado manejo de las habilidades blandas por los docentes.

Los docentes tienen una responsabilidad especial en lo que respecta a las habilidades blandas, ya que durante la etapa universitaria de los estudiantes tienen un gran impacto en el desarrollo de las habilidades blandas de sus estudiantes, por ello, los profesores deberían practicar activamente las habilidades blandas con sus alumnos. Como efecto secundario positivo, las clases serán más atractivas, lo que a su vez aumentará la tasa de éxito de los alumnos.

Con relación al desempeño docente cabe mencionar que los docentes universitarios son poseedores de competencias y habilidades duras a través de las cuales imparten los saberes y conocimientos de una determinada materia. Para el caso de la enseñanza de una segunda lengua el dominio del idioma es

fundamental, ello es evidenciado en el manejo de la competencia oral, escrita, auditiva y de comprensión. Además de un amplio conocimiento de las estructuras lingüísticas de la primera lengua de los estudiantes.

En consecuencia, es necesario mencionar que los expertos dicen que la capacitación en habilidades blandas debe comenzar para una persona cuando sea estudiante, para que se desempeñe de manera eficiente en su entorno académico, así como en su futuro lugar de trabajo por ello la investigación tiene como objetivo identificar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la enseñanza virtual del centro de idiomas universidad Andina del Cusco 2021

El autor.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de problema.

En la experiencia profesional de la formación, resulta muy importante incorporar un conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, actitudes, entre otras, que reconocidas como habilidades blandas favorecen en el desempeño docente, de quienes cumplen responsabilidades en la modalidad de enseñanza virtual.

En todas las latitudes del mundo requerimos de un sistema educativo de calidad, inclusivo y equitativo que ayude a los jóvenes a desarrollar su potencial psíquico representado por sus conocimientos, habilidades y valores necesarios, para desarrollarse adecuadamente en los contextos locales, nacionales e internacionales. Sin embargo, nuestros sistemas educativos, los docentes y estudiantes dentro de ellos, se enfrentan a desafíos de enormes proporciones, así la falta de calidad, infraestructura, recurso metodológico, hacen que los estudiantes se desconecten intelectualmente de su educación, informando su insatisfacción con la provisión y su habilidad para adquirir conocimientos y desempeñarse en los niveles más altos de desempeño.

La capacidad de interacción humana también está cambiando, sumado a esto la gran cantidad de oportunidades exige el reconocimiento de nuevos y más complejos retos. Es en este punto que resulta importante incursionar en el terreno de las habilidades blandas, las mismas que están representadas por un conjunto de capacidades de comunicación, colaboración, pensamiento crítico, resolución de problemas, creatividad, innovación, responsabilidad, conciencia, destrezas, aptitudes, actitudes, valores y en general capacidades que se desprenden del potencial cognitivo de las personas.

Estas son algunas razones que para poder lograrlas se requiere de un consenso en los sistemas educativos, tener claridad sobre sus propósitos y

que los involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, no prescindan del desarrollo de habilidades blandas y favorezcan a partir de ello en un apropiado desempeño docente. Se espera incluso que la actual modalidad de trabajo académico, quiere decir, el formato virtual, pueda ser abordado con la misma claridad y reporte los mismos resultados en torno a las exigencias educativas contemporáneas.

De otro lado y sin lugar a errar en nuestras apreciaciones, conviene hacer un análisis de la problemática educativa en el contexto internacional, así y como resultado de un intenso escrutinio, podremos señalar las siguientes consideraciones:

Primero, en muchos casos existe una evidente incapacidad de gestión, para el cumplimiento de las tareas que le corresponden al ámbito académico en una sociedad contemporánea como la nuestra; se observa una planificación irracional y se desconocen, en circunstancias regulares, la importancia de las capacidades para el desarrollo integral de las personas. Así, se ha gestado un sistema ineficaz e ineficiente para el caso de cumplir con las exigencias que le competen a la educación.

Segundo, existe inequidad en las oportunidades para acceder al sistema educativo, de permanecer en el mismo y de obtener los estándares de aprendizaje consignados en sus propuestas. En contraste, la equidad es el primer requisito que deberá de ser atendido, si tenemos en claro mejorar la calidad del sistema en mención. Esta aproximación deberá de considerar de manera sustancial, el desarrollo de las habilidades blandas y su consecuente aporte en el desempeño docente.

Tercero, la aplicación de procedimientos poco claros en el rubro de recursos humanos y específicamente en el de desarrollo personal, reflejan una inadecuada administración de los estamentos educativos; no se observan gestiones con criterio técnico y carecen de espacios que favorezcan en la

implementación del perfil profesional, así esta condición determina una forma peculiar de interacción humana y en ausencia de habilidades en general.

Cuarto. La aparición de la emergencia sanitaria en el mundo y el consecuente cierre de escuelas ha generado que cerca del 40% de los países con ingresos bajos y medios-bajos, no brinden la asistencia necesaria a los estudiantes menos favorecidos, de acuerdo al informe de Seguimiento de la Educación en el Mundo 2020 Inclusión y Educación (UNESCO - Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). El análisis de los principales factores de exclusión de los alumnos en los sistemas educativos del mundo, señalan entre otros, a las siguientes variables: género, edad, expresión de identidad, condición de migrante o desplazado. También el informe señala que menos del 10% de todos los países del mundo promueven leyes que garantizan la inclusión educativa. A este respecto la ausencia de habilidad blandas en los actores educativos, solo reafirmaran la situación de precariedad que experimenta la educación; en contraste si se implementa y ejecutan acciones en favor del desarrollo de las habilidades antes mencionadas, estaremos garantizando el mejor desempeño docente, de sus autoridades y en general del estamento educativo en su totalidad.

Para poder analizar la problemática educativa en nuestro país, conviene considerar una postura del orden estructural, quiere decir, abordar aspectos del orden económico, social, cultural, legislativo y su consecuente interdependencia. En este sentido, algunas de las consideraciones giran en torno a los análisis responsables y dentro del marco de la objetividad; por supuesto es inherente también la responsabilidad.

En primer término, tenemos un extenso problema económico que ha llevado a nuestro país a las enormes desigualdades entre clases sociales; por un lado, existen alumnos que concurren a las instituciones particulares que cuentan con los recursos exigidos para su formación y por el otro lado, alumnos que asisten a instituciones del estado que en contraste carecen de estos recursos, también se suma a esta situación las deficiencias alimenticias, de vestido y

utilería que se exige deban de poseer. Además de estas brechas de desigualdad, se considera también como una dificultad el contar con infraestructura característica para la zona urbana y otra diferente para la rural, las labores de formadores bajo denominaciones de polidocencia o multigrado; la dificultad se agudiza aún más, toda vez que el mismo gobierno establece partidas económicas para el sector, fuera de los rangos que permitan atender sus requerimientos y por ende brindar una educación de calidad.

Los problemas del orden social que alteran a diario el orden cotidiano de las personas y que alteran el funcionamiento de las instituciones sociales como; las actitudes discriminatorias, desigualdad social, violencia, comportamientos adictivos, son solo algunas de las circunstancias que aquejan la vida social e institucional. Para el caso específico de la educación, esta situación se convierte en un impedimento grotesco y de difícil abordaje, puesto que, tiene arraigo y se desprende de una extensa y mal enfocada convivencia.

El Perú ocupa el lugar 27 en calidad del sistema educativo, según el Foro Económico Mundial; además a raíz de la emergencia sanitaria, la brecha educativa se ha extendido por la incorporación de las clases virtuales. De acuerdo al INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) en el año 2018, el acceso a internet en Lima era del 72% mientras que en el resto del país alcanzaba el 42.9%.

De otro lado el MINEDU, señala que en el 2020 la deserción de estudiantes universitarios alcanzo un 16%, este acontecimiento no responde solo y exclusivamente a la falta de trabajo presencial, sino a un abandono de la formación académica; quiere decir, a la poca claridad en temas metodológicos, ausencia de empatía, inflexibilidad, poca tolerancia, ausente modelamiento, entre otros. A este último respecto, las cifras reflejan una evidente incapacidad de retención estudiantil, no solamente por la capacidad logística del estado, sino más bien por la ausencia de los recursos estratégicos que se espera deban existir en los actores del proceso de enseñanza-aprendizaje; así las habilidades sociales en general y específicamente la blandas, deben de cumplir una tarea sustancial que entre otras signifique

utilizar y dosificar el acceso a las reuniones virtuales y por el otro garantizar la permanencia de la población estudiantil.

Sin lugar a equivocarnos la educación superior se ha constituido en uno de los pilares fundamentales para que las personas puedan manejar las diferentes situaciones en beneficio propio y el de los demás; la finalidad es formar al ser con capacidades intelectuales, pensantes, morales, creativas, de comunicación eficiente, etc., interesa además la transmisión de conocimientos en varias áreas y en diferentes circunstancias. Estas labores benefician a los estudiantes y por supuesto a los responsables de la enseñanza; los docentes por ende deberán de estar capacitados técnica y emocionalmente. Esta última característica se adquiere a partir de la experiencia y conforma un espectro de competencias socioemocionales que, bajo el nombre de habilidades blandas, “favorece en la interacción con otras personas de manera efectiva y afectiva, como resultado de una combinación de habilidades sociales, comunicación, rasgos de personalidad, actitud, entre otras” (Vidal, 2008) (p.8). Estas habilidades que son fomentadas en el contexto educativo, se sustentan en los trabajos de (Goleman, 1998), así como en las teorías de (Mayer y Salovey, 1997), las mismas que sostienen la idea de una educación integradora; esta naturaleza está representada por la convivencia de la capacidad intelectual y la emocional, al tiempo que definen el desarrollo global de los agentes educativos.

Las habilidades blandas se expresan en el desempeño docente, en la medida que se evidencian capacidades de planificación, de comunicación efectiva, el manejo de nuevas tecnologías, el manejo de una metodología ajustada a la realidad, la interacción certera con los estudiantes, la tutoría certera, la evaluación crítico-reflexiva y el trabajo en equipo (Zavalza, 2004).

Finalmente, debemos de mencionar que la percepción educativa en nuestro país concentra mucho interés en el rigor y perfeccionamiento técnico-pedagógico para sus docentes; no podemos negar que resulta ser una condición sustancial que garantiza la labor profesional y por supuesto

establece los términos para que los estudiantes puedan acceder de la mejor manera, a las fuentes de información que diseñan su formación. Sin embargo, la propuesta parece estar incompleta si no se hace hincapié en la necesidad de completar el perfil docente; entonces es importante que los responsables en el proceso de enseñanza-aprendizaje, deban de incorporar las competencias requeridas para una labor mucho más eficiente, así las habilidades blandas estarán completando este requerimiento y lo que se espera a partir de ello es garantizar un adecuado desempeño docente y por ende una educación de calidad, con equidad y acorde a las necesidades particulares de cada uno de ellos. El trabajo de investigación será significativo, en la medida que atienda a los requerimientos de un grupo de docentes convencidos e involucrados en la labor que les corresponde desarrollar; iniciará como un trabajo piloto y esperamos a la brevedad pueda ser replicado en otros contextos; la naturaleza y caracterización de los nuevos participantes tomará en cuenta la dinámica y articulación de los diferentes factores a los que se deben.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es la relación entre la comunicación afectiva-efectiva y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021?

P.E.2:

¿Cuál es la relación entre la gestión de conflictos y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021?

P.E.3:

¿Cuál es la relación entre la gestión de tiempo y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021?

2.4. Justificación e importancia

2.4.1 Justificación

Justificación teórica. La presente investigación está enfocada en señalar la importancia del desarrollo de las habilidades blandas y por ende en el enriquecimiento del desempeño docente en la enseñanza virtual. Los docentes involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, requieren de condiciones personales y competencias psicológicas que garanticen su accionar profesional, en este sentido se alcanzarán los mecanismos y herramientas de actuación para facilitar su labor y por supuesto contribuir en el mejoramiento de la calidad educativa.

Justificación práctica. La correlación entre el desarrollo de habilidades blandas y desempeño docente en la enseñanza virtual, concierne a un acontecimiento real y representativo de la vida académica; en este sentido la implementación y puesta en práctica de los diferentes recursos que buscan señalar su importancia, permitirán evidenciar esta relación, reconocerla como sustancial en el trabajo docente y lo más importante servirá de referencia para iniciar esta misma tarea en otras realidades educativas. Se espera a partir de ello, mejorar la producción psíquica de los docentes y por ende acceder a mejores niveles de calidad de vida.

Justificación metodológica. Es importante sistematizar la experiencia en torno a la implementación de las habilidades blandas y su consecuente desempeño docente en la enseñanza virtual. Las obligaciones que se asumen

en la presente investigación se caracterizan por la necesidad de potenciar las habilidades en mención; estas son prácticas que van de la mano con las exigencias actuales de enseñanza y representan una propuesta novedosa de trabajo. Además, se ha confeccionado un instrumento de medición, que una vez administrado, proporcionará información válida y objetiva; además que podrá ser aplicado en otras realidades y se espera alcanzar apreciaciones similares.

2.4.2 Importancia

Con frecuencia nos preguntamos sobre las razones que generan el bajo rendimiento académico, la deserción educativa o el mal uso de las técnicas de estudio; las razones, entre otras, podrían deberse a la inexistencia de interacciones eficientes entre docentes y estudiantes; esta condición no facilita el proceso de formación y, es más, puede consignar una evidente valla para el peculiar proceso de enseñanza-aprendizaje.

Esta particular situación exige de manera permanente la puesta en práctica de diferentes herramientas que buscan mejorar la relación docente-alumno; algunas experiencias están concentradas en la capacitación, dotación de recursos metodológicos e incluso normativas, al interior de los estamentos educativos.

La remisión de estas consideraciones no son las razones que animan a la presente investigación, deberán de permanecer en el panorama de la labor docente; sin embargo, incluir en esta gama de exigencias el concepto y práctica de las habilidades blandas con el consecuente desempeño, configura de mejor manera el perfil profesional de los docentes. Se espera incorporar por un lado y mantener por el otro, una serie de competencias que representan la habilidad blanda y procurar a partir de ello un servicio académico mejorado; además de proporcionar en la población estudiantil las herramientas requeridas para su ulterior adecuación a las exigencias educativas de su contexto.

2.5 Objetivo general

Determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021.

2.6 Objetivos específicos

O.E.1:

Determinar la relación entre la comunicación afectiva-efectiva y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021.

O.E.2:

Determinar la relación entre la gestión de conflictos y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021.

O.E.3:

Determinar la relación entre la gestión de tiempo y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021.

2.7 Alcances y limitaciones

2.7.1 Alcances

a. Alcance Espacial: La tesis se ha llevado a cabo en el centro de idiomas de la universidad Andina que se encuentra en el Perú departamento del Cusco, Provincia del Cusco distrito de San Jerónimo – La Arapa Grande s/n.

b. Alcance temporal: La investigación se desarrolló entre los meses de junio y diciembre. Periodo durante el cual se realizó también la aplicación de los instrumentos entre el 02 y 15 de diciembre.

c. Alcance social: Docentes de idiomas del centro de idiomas de la universidad Andina del Cusco.

2.7.2 Limitaciones

- La virtualidad fue un inconveniente al momento de aplicar los instrumentos puesto que en ocasiones no hay claridad ni objetividad al completar un formulario lo cual tuvo que realizarse mediante un formulario electrónico a través de Google Forms.
- El tiempo en responder los cuestionarios fue muy prolongado llegando incluso a demorar 10 días en ser completado. Sin embargo, por la insistencia y por los mensajes para recordarles realizarlo se logró completar con el número de docentes estimado en la muestra.

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes

Al revisar las fuentes físicas y virtuales se ha podido ubicar trabajos que guardan relación indirecta con cada una de nuestras variables, siendo estos valiosos aportes:

Internacionales

Priva (2020) realizó una tesis doctoral titulada “Influencia de las habilidades blandas en la competencia docente de los estudiantes de la carrera profesional de educación secundaria” con el objetivo de conocer la influencia de las habilidades blandas en la competencia de enseñanza de los estudiantes de educación secundaria. La población del estudio consistió en estudiantes de educación secundaria para maestros en universidades de educación en los distritos de Tirunelveli, Tuticorin y Kanyakumari afiliadas a la Universidad de Educación de Maestros de Tamil Nadu, Chennai. La muestra estuvo compuesta por 1287 estudiantes de educación secundaria, incluidos 314 estudiantes varones y 973 mujeres. La técnica para seleccionar la muestra fue el muestreo aleatorio estratificado. Las herramientas utilizadas fueron el inventario de habilidades blandas y la escala de competencia docente desarrollada por el investigador para la recolección de datos. Las técnicas estadísticas utilizadas fueron análisis porcentual, media, desviación estándar, prueba 'T', ANOVA, correlación de momento del producto Pearson, análisis de chi-cuadrado, correlación múltiple y análisis factorial. Se encontró que existía una relación significativa entre la competencia docente y el desempeño en la habilidad de comunicación oral, habilidad de comunicación escrita, habilidad de computación, habilidad de manejo del estrés, habilidad de organización, habilidad de administración del tiempo, habilidad de liderazgo, habilidad interpersonal, habilidad de formación de equipos de estudiantes de educación secundaria para maestros.

Cárdenas (2019) realizó una tesis de maestría con el objetivo de determinar en qué nivel el taller de habilidades blandas mejoró significativamente el desempeño docente de la escuela de educación general básica Antonio Neumane, Guayas 2018, para ello, fue necesario el diseño de una metodología de carácter descriptivo pre experimental, donde las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se basaron en el diseño de un pre test que fue ajustado para la variable dependiente, como lo es el desempeño docente. La muestra considerada fue de 16 docentes, quienes proporcionaron información relevante, donde se aplicó una metodología estadística conocida como Alfa de Cronbach para determinar su nivel de confiabilidad, obteniendo que la misma se ubicaba en 0,8 estableciendo un nivel fuertemente confiable. Entre los resultados obtenidos, se estima que, en relación al cumplimiento del objetivo general, el valor de p (Sig. 0,000) es $< \alpha=0,005$ lo que implica aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0) que se refieren a la hipótesis general, llegando a la conclusión que la ejecución del taller repercutió significativamente en el desempeño docente.

Robles (2017) realizó una investigación titulada “Nivel de competencia en habilidades blandas de los maestros y desempeño escolar de escuelas seleccionadas en la División Sultan Kudarat” con el objetivo de determinar el nivel de competencia en habilidades sociales de los maestros y el desempeño escolar de las escuelas seleccionadas en la División de Sultan Kudarat. En este estudio se utilizó un método de investigación de correlación descriptivo. Además, se realizó un análisis correlacional para determinar si existe una relación significativa entre el nivel de competencia en habilidades blandas de los maestros y su desempeño escolar. El investigador utilizó un cuestionario modificado, entrevista y análisis documental de los registros tomados de cada escuela. Los principales encuestados de este estudio fueron 116 maestros de la Escuela Central Esperanza, Escuela Central Kalawag y Escuela Central Tamnag en la División de Sultan Kudarat S.Y 2015-2016. Los resultados mostraron que los docentes tienen un alto nivel de competencia en habilidades blandas (M = 4.08). Las escuelas también mostraron diferencias

en el nivel de desempeño durante tres (3) años. Los resultados también revelaron que existe una relación significativa entre el nivel de competencia en habilidades blandas de los maestros y el desempeño escolar. Esto indica que un mayor nivel de competencia en habilidades blandas tiende a mejorar el desempeño escolar.

Nacionales

Vega (2021) realizó una tesis para obtener su título profesional denominada “Habilidades blandas y el desempeño docente en el centro poblado de Chocobamba, distrito Huacrachuco 2021” que tuvo por objetivo determinar si las habilidades blandas se relacionan con el desempeño docente del centro poblado de Chocobamba, distrito Huacrachuco 2021. La metodología empleada fue tipo de investigación cuantitativa, nivel de investigación descriptiva – correlacional y diseño de investigación No- experimental en la cual participaron 19 docentes de manera voluntaria y se aplicó un instrumento (cuestionario) por cada variable de estudio, luego se procedió a tabular en una matriz Excel y se procedió a comparar mediante el programa SPSS para determinar el nivel de correlación de Pearson. Los resultados obtenidos muestran que las habilidades blandas se relacionan con la preparación de las actividades obteniendo un valor de correlación de ,728 es decir una correlación positiva moderada, la correlación entre las habilidades blandas y enseñanza para el aprendizaje se obtuvo una correlación de ,679 obteniendo un nivel de correlación positiva moderada. Se comprobó que las habilidades blandas se relacionan con la participación con la comunidad por parte de los docentes, donde el resultado fue de ,671 obteniendo un nivel de correlación positiva moderada. Finalmente, se comprobó que las habilidades blandas se relacionan con el desarrollo personal por parte de los docentes, obteniendo un valor de correlación de ,862 obteniendo un nivel de correlación positiva fuerte. Se concluye que el grado de correlación entre la variable y las dimensiones fueron favorables.

Romero (2020) en su investigación denominada “Habilidades blandas y desempeño laboral en los docentes de una institución educativa de Durán,

2019” con el propósito de determinar la relación entre habilidades blandas y el desempeño laboral de los docentes de una institución educativa. La población fue de 25 docentes, y para la muestra fueron los mismos 25 sujetos. Es una investigación cuantitativa, básica, correlacional y transversal. El diseño es no experimental, correlacional asociativo. Se empleó la técnica de la encuesta el instrumento aplicado fue el cuestionario (31 ítems primera variable, 35 segundo a variable) con respuestas escala ordinal, su nivel de confiabilidad es de (primer instrumento 0,939 y el segundo de 0,850) y su validez de contenido se evidenció a través del juicio de aprobación de tres jurados. Los resultados descriptivos de la Cuadro 3 mencionan que los docentes que tienen un nivel alto en la variable habilidades blandas el 0.92% se relaciona con un nivel alto del desempeño docente, así mismo los resultados inferenciales corroboran que, sí existe relación estadísticamente significativa para aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. El estudio concluye que las habilidades blandas se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los docentes siendo el valor de significancia 0.000 ($p < 0.01$); rho 0.876 (correlación alta positiva)

Cabrejos (2020) realizó la investigación titulada “desarrollo de las habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la caja Piura año 2020”, cuyo objetivo principal fue, determinar de qué manera las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020. Esta investigación fue de tipo básica explicativa-causal, para la recolección de datos se utilizó la encuesta, a través de su instrumento el cuestionario. La muestra objeto de estudio fue de 30 colaboradores. Y principalmente se concluyó que el desarrollo de habilidades blandas contribuye en el desempeño laboral de los colaboradores de acuerdo al valor de la chi-cuadrada 22,599 lo cual significa que tiene un grado de contribución moderado en este sentido se aprobó la hipótesis.

Quezada (2020), en su tesis denominada “El licenciamiento y las habilidades blandas en la inserción laboral de los egresados de los IESTP de la región La Libertad, 2020”. El objetivo de la investigación fue establecer la incidencia que

existe entre el licenciamiento y las habilidades blandas en la inserción laboral de los egresados de IESTP de la región La Libertad, 2020. Se desarrolló el estudio con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional causal, sobre una población de 500 egresados de los institutos superiores tecnológicos de la región la libertad, en el año 2020, de los cuales se seleccionó una muestra aleatoria conformada por 218 estudiantes, a los que se les aplicó tres instrumentos debidamente validados para evaluar la variable licenciamiento como proceso, las habilidades blandas y la inserción laboral de los egresados de dichos institutos. Los resultados de la investigación permitieron concluir que existe una incidencia significativa estadísticamente entre las variables licenciamiento y habilidades blandas con la inserción laboral, es así que acuerdo al coeficiente de Nagelkerke, la variación en la variable Inserción laboral es explicada en un 93,2% por la variación de las variables licenciamiento y habilidades blandas.

Rodríguez (2020) desarrolló una tesis titulada las habilidades blandas como base del buen desempeño del docente con el objetivo de hallar la correlación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener. La metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo, tipo no experimental transversal, nivel relacional, método descriptivo correlacional. Los resultados obtenidos comprueban una relación directa y significativa ($d=0,601$) entre las habilidades blandas y el desempeño docente, pudiéndose generalizar que aquellos docentes que poseen habilidades blandas son aquellos que tienen mejor desempeño laboral. Se determinó que las cinco habilidades blandas evaluadas tienen una correlación con el desempeño docente, sin embargo, las de mayor relación significativa considerable con el desempeño docente son la responsabilidad ($d=0,547$), la adaptabilidad ($d=0,651$) y la gestión eficaz de la información ($d=0,552$); mientras que las habilidades de comunicación ($d=0,374$) y el desarrollo de los demás ($d=0,487$) arrojan una correlación positiva media. Se aplicó una rúbrica de evaluación de habilidades blandas a 78 docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener. Las habilidades blandas son las responsables de al menos el 70% del éxito laboral y debido a la fuerte

correlación entre ambas variables, resulta imprescindible reformular el proceso de selección docente, así como los programas de inducción-capacitación con miras a incluir las habilidades blandas como indicador de peso en una contratación docente, que garantice una mejora en el desempeño.

Navarro Martínez (2019) realizó una tesis titulada habilidades blandas en el desempeño docente de la I.E 6088 de Rosa de Santa de María Cienaguilla Tambo viejo con el objetivo de determinar la relación existente entre las habilidades blandas en el desempeño docente de la I.E 6088 de Rosa de Santa María, el tipo de investigación fue básica, el nivel fue descriptivo correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental transversal y el enfoque fue cuantitativo. La población censal estuvo conformada por 60 docentes de la institución educativa 6088 de Rosa de Santa María Cienaguilla, Tambo Viejo. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,887 para la variable habilidades blandas y 0,830 para la variable desempeño docente. Como resultado se concluyó que existe relación directa y significativa entre las habilidades blandas en el desempeño docente. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .653 **), moderada.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Habilidades blandas

Antes de abordar el concepto de habilidades blandas, es muy importante que definamos en concepto de habilidad propiamente dicha; esta aproximación teórico-conceptual es para los efectos de interiorizar la ideas en torno al título y por supuesto para garantizar su mejor comprensión.

Respecto de cómo se consideran las habilidades en el ámbito educativo, existe consenso en afirmar que comparten dos significados igualmente importantes:

a) Nivel teórico, es una estructura cognitiva que permite desarrollar conductas específicas.

b) Nivel operativo, interrelacionan habilidades para plasmar conocimientos, actitudes y pensamientos en situaciones complejas (Sáez, 2009).

La habilidad:

- Es un constructo molar, una red compleja de conocimientos y actitudes que los individuos necesitan para realizar algún tipo de actividad en una situación concreta, o contexto específico, en el que se muestran las acciones derivadas de la habilidad que se está ejecutando (Zabalza, 2001).

- Es una descripción del aprendizaje de los agentes educativos, que incluye aspectos cognitivos, personales, recursos y valores sociales, que deben ser aplicados e integrados adecuadamente a las situaciones del contexto, teniendo en cuenta criterios sociales y éticos (Escudero, 2008).

- Constituye un saber-hacer complejo, adaptativo y personal, es decir, no se aplica mecánicamente sino reflexivamente. Es integrador y puede adaptarse a diferentes contextos y situaciones, por lo que engloba conocimientos, habilidades, emociones, valores y actitudes (Pérez & Soto, 2009).

- Representa un atributo subyacente que incluye el conocimiento, actitud, capacidad y destreza para el ejercicio de una profesión, trabajo o práctica académica, posibilitando el dominio de la práctica académica o laboral al nivel requerido (Ibarra Sáiz & Rodríguez Gómez, 2010).

- Acciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas de manera adecuada y con compromiso ético, movilizando

conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales (Tobón, Pimienta & García, 2010).

- Un conjunto de conocimientos, habilidades, procedimientos, actitudes y técnicas que alguien posee y que son necesarios para la resolución de problemas, de forma autónoma, libre y creativa (Jornet, González, Suárez & Perales, 2011).

Para practicar la habilidad es fundamental contar con los conocimientos y el saber cómo, de manera adecuada, así como la capacidad de la persona para poner en práctica las conductas que componen la habilidad (Ruíz Morales, 2013), desde esta posición se enfatizan tres aspectos:

a) Las habilidades se ponen en acción de manera articulada para resolver problemas complejos.

b) Los recursos cognitivos y las actitudes son necesarios para que alguien desarrolle comportamientos adecuados con responsabilidad.

c) El contexto en el que se ejecuta la habilidad juega un papel importante porque es aquí donde se determina el cumplimiento de los criterios o estándares establecidos.

Ahora bien y en torno al tema que nos inquieta, las habilidades blandas según (Goleman, 1998), también son conocidas con el nombre de inteligencia emocional y se dividen en dos grandes competencias:

1.- Personales: las que se relacionan con uno mismo; dentro de estas se encuentra la conciencia moral, la valoración y confianza en uno mismo; en esta última además podemos encontrar la motivación al logro, el optimismo y el compromiso.

2.- Sociales: las que nos involucran con los demás; dentro de estas se encuentran la comunicación, la empatía, el servicio, gestión de conflictos, uso de la diversidad, liderazgo, entre otras.

Las habilidades blandas también conocidas como habilidades no técnicas, son habilidades interpersonales, humanas de personas o de comportamiento necesarias para aplicar conocimientos técnicos en el lugar de trabajo (Weber, Finley, Crawford y Rivera, 2010). Las habilidades blandas están directamente relacionadas con el comportamiento humano, tales como la comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, resolución de conflictos, negociación, profesionalismo y ética (Azim, 2010).

De otro lado, las habilidades blandas se definen como aquellos atributos personales que permiten a alguien interactuar efectiva y armoniosamente con otras personas (Oxford University Press, 2019).

Tipos de habilidades blandas:

1. Informativas, instructivas y explicativas: en este grupo el tema que destaca es la conversación, existe la necesidad de transmitir el mensaje y por supuesto se instaura la capacidad de escucha activa.

2. Convicentes, negociadoras y decisivas: las interacciones que la representan, no sugieren siempre que estas sean integradoras; muchas veces no se logran acuerdos y tampoco vemos con agrado cómo actúan. Así importará asumir una postura firme, saber cuándo interactuar y valorar la inversión de las negociaciones.

3. Escuchar y monitorear: conviene utilizar estratégicamente las capacidades sensorio-perceptivas, así no solo deberemos de escuchar sino también ir observando los contenidos emitidos por otras personas; deberemos de estar en capacidad de interpretar los contenidos no verbales y poder enfatizar la orientación de su contenido.

4. Comunicativas y socializadoras: las habilidades de escucha y emisión de mensajes deben de guardar un consistente equilibrio, se busca una interacción agradable, enriquecedora y con posibilidades de obtener ambientes agradables cuando sea el caso de trabajar en grupo.

Componentes de las habilidades blandas:

1. Social: incorpora la interacción grupal y bienestar de sus participantes, incluye dinámicas de grupo, la capacidad de resolver conflictos grupales, desarrollar y proporcionar un clima de apoyo y la sensibilidad a las necesidades de los demás.

2. Psicológico: destaca la importancia de los contenidos afectivos y el fomento a la confianza dentro de los grupos; la motivación, promoción de valores y desarrollo de la ética, son otros elementos que conviene ser explícitos en la práctica personal.

3. Comunicación: se establece una combinación estratégica entre las producciones verbales, no verbales y escritas; estas favorecen en los procesos de transmisión e intercambio de información, además de potenciar las capacidades de pensamiento, afecto u otra que importe en la relación interactiva.

Es un conjunto de habilidades no cognitivas esenciales para aprender y desempeñarse exitosamente en el trabajo. Estas habilidades corresponden al “saber ser”, es decir, como debe de ser una persona, que habilidades debe de poseer para desarrollar actividades para relacionarse con los demás (Lagos, 2012).

Las habilidades blandas son aquellas orientadas al desarrollo de las aptitudes sociales. Se trata de capacidades comunicativas, de trabajo en equipo,

flexibilidad y adaptabilidad frente a un determinado trabajo (Valdebenito, 2013)

Las habilidades blandas son subjetivas e intangibles. Aspecto como el liderazgo, comunicarse fluidamente tanto individual como grupalmente y manejar con tranquilidad los momentos de presión en el trabajo, entre otros, son considerados elementales a la hora de evaluar al personal de las empresas. Estas habilidades pueden ser desarrolladas con el transcurrir del tiempo; existen quienes, por sus orígenes culturales, sus trayectorias familiares y personales, han adquirido, de modo más natural estas habilidades. Sin embargo, todas ellas son conductas adquiridas y por lo tanto entrenables, por tanto, se asume que todo ser humano está en condiciones de aprender, reaprender y desaprender conductas y comportamientos.

Las habilidades blandas son habilidades particulares que pueden mejorar el desempeño laboral y las perspectivas profesionales. Estas habilidades ayudan a los docentes a desarrollar sus habilidades de empleabilidad y les dan confianza para trabajar en un entorno cada vez más competitivo y de mayor complejidad.

Este documento proporciona una descripción general de la creciente preocupación entre los empleadores por las habilidades blandas de sus colaboradores en el lugar de trabajo, por lo tanto, analiza la importancia de éstas; las habilidades blandas que buscan los empleadores, las habilidades blandas que faltan en los docentes, el desajuste de las habilidades blandas y los diferentes aspectos de habilidades blandas para enseñar y evaluar por los educadores. Es en este entender que los docentes con habilidades blandas como actitud positiva, comunicación efectiva, habilidad para resolver problemas, gestión de tiempo, organización, etc., tienen muchas más posibilidades de sobrevivir en el mundo, con el ritmo de vida que le caracteriza, en comparación con los docentes que carecen de ellas.

Las habilidades blandas son en la mayoría de los casos esenciales para la capacitación, formación académica, asegurar un empleo y vivir plenamente. Las habilidades blandas están conectadas a unas pocas palabras con significados muy similares, que se conocen como habilidades interpersonales, habilidades para la vida, habilidades para las personas, habilidades sociales y emocionales.

Las personas que aspiran a convertirse en profesionales completos y competitivos no solo necesitan habilidades académicas y técnicas, sino también habilidades blandas para cumplir con los objetivos de las organizaciones. Este tipo de habilidades se valoran mucho en la mayoría de los sectores de todo el mundo y se requieren en todas las profesiones, ya sean negocios, empleo, política, administración o servicios.

La falta de habilidades blandas puede ser un serio obstáculo para el desarrollo profesional de la persona y las promociones deseadas. Un número considerable de personas no está alcanzando sus objetivos profesionales por no tener las habilidades blandas adecuadas. En pocas palabras, los humanos necesitan habilidades blandas para vivir una vida feliz y plena. (Bora 2015; Çelik et al.2018.)

Las habilidades blandas en los entornos virtuales han sido abordadas en más de una investigación y se observa significativa contribución en las labores educativas; aún más cuando son señaladas como eficientes. A este respecto y como resultado de estas investigaciones podemos señalar:

Primero, los docentes hacen uso regular de los portafolios electrónicos para monitorear el proceso de enseñanza y evaluación de los estudiantes.

Segundo, la exploración y desarrollo de herramientas electrónicas para evaluar de forma dinámica y sostenida en el tiempo, está acompañada de contenidos reflexivos y de una comunicación muy fluida.

El uso del portafolio como una experiencia de evaluación gratificante en la consecución de la creatividad, compromiso ético-moral, herramientas de comunicación y la resolución de problemas (Barragan, 2005). En esta misma línea el portafolio permite evaluar tanto el proceso como el producto, motivar al alumno a reflexionar sobre su propio aprendizaje y participar en el proceso de evaluación, desarrollar destrezas colaborativas, promover la capacidad de resolución conflictos, todo ello a partir de la implementación y ejecución de las habilidades blandas.

Por su parte la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) define a las habilidades blandas, como habilidades para la vida, para situaciones complejas del día a día con éxito y adaptarse a ellas de manera eficiente. Así, se reconoce que éstas habilidades son fundamentales para llevar una vida sana y feliz, de modo que todos los recursos humanos se pueden utilizar de manera productiva. Estas son habilidades de resolución de problemas, críticas, habilidad de pensamiento, habilidad de pensamiento creativo, habilidad de toma de decisiones, comunicación efectiva, habilidad de relación interpersonal, habilidad de autoconciencia, empatía, habilidad para afrontar emociones y habilidad para afrontar el estrés. Estas habilidades están en consonancia con los tipos de inteligencia múltiple de Howard Gardner y la inteligencia emocional de Daniel Goldman.

Las habilidades blandas para el proceso de enseñanza-aprendizaje, toman en cuenta las siguientes consideraciones.

Primero, ayuda a los profesionales a avanzar en sus carreras, los involucra en actividades no técnicas que adoptan luego la forma de tareas más flexibles; este tipo de habilidades empodera a los docentes y le crean mayores oportunidades.

Segundo, el crecimiento personal es una consecuencia de la práctica de habilidades blandas, permite el desarrollo de la flexibilidad y se estima deben

de ser transmitidas a otros individuos con la precisión de que éstas favorecen en diversos aspectos de su vida.

3.2.1.1. Comunicación afectiva.

Es el medio por el cual las personas elaboran por un lado y reciben por el otro, información a partir de sus interrelaciones; esta comunicación es regularmente de carácter verbal y no verbal, además de estar dotada de manifestaciones afectivas; así se crea una condición propia de intercambio de información.

La afectividad es inherente tanto para la persona que emite la información como para quien la recibe, además de la capacidad para interpretar lo que contiene el mensaje; entonces el proceso es bilateral, quiere decir, que al momento de expresar su respuesta el receptor, se observa también un contenido afectivo. En muchas ocasiones obviamos el recurso verbal para transmitir información, así, la actitud, la postura, entre otras, suelen ser suficientes para conocer lo que las personas experimentan por dentro.

3.2.1.1.1. Sensibilidad emocional.

Conciernen a la capacidad que poseen las personas para poder reconocer con facilidad las manifestaciones emocionales; estas expresiones corresponden tanto a las propias como a las de otras personas. Se espera a partir de este fenómeno comportamental, una respuesta de las partes involucradas.

3.2.1.1.2 Manejo emocional.

Proceso por el cual las personas están en capacidad de iniciar, mantener o modular, la manifestación emocional y los procesos fisiológicos; las manifestaciones de intensidad y duración, también se distinguen en este proceso.

Cabe señalar que existen mecanismos externos e internos que evalúan, modifican y monitorean las reacciones emocionales, así nos acompañan en el cumplimiento de nuestros cometidos.

La administración emocional que ejercemos, cuenta con procesos individuales que, de manera voluntaria y consciente, influyen sobre las emociones; de la misma forma el tiempo y espacio que requieren para su experimentación.

3.2.1.1.3 Complementariedad.

La representa un mecanismo que hace posible integrar una información, que una vez emitida es completada por quien la recepciona. Esta es una condición que hace posible comprender de mejor manera un acontecimiento en particular, además de ayudar en las acciones de abordaje y aporte.

3.2.1.2 Comunicación efectiva.

La comunicación que se sugiere, va más allá del solo hecho de transmitir información; es importante la interacción entre individuos en condiciones de confianza. Existe por lo tanto una real comunicación efectiva y resalta, además, la disposición de las personas que intercambian contenidos.

3.2.1.2.1 Eficiencia.

Representa el uso adecuado, estratégico y sistematizado de herramientas técnico-profesionales, resulta de la certera administración de recursos en general. Las tareas reconocidas como eficientes, aportan de manera sustancial al desarrollo organizacional y contribuyen en la misma medida al desarrollo integral de las personas.

3.2.1.2.2 Eficacia.

Corresponde al logro de los objetivos y por ende las metas planeadas; es importante considerar los diferentes factores que hacen posible este cometido, quiere decir, ese cúmulo de esfuerzos y procesos que deben de ser ejecutados para alcanzar lo que nos propusimos.

3.2.1.3. Manejo de tiempo.

Corresponde al reparto del tiempo de trabajo de una persona en las diferentes tareas que le corresponde desarrollar; permite administrar el tiempo de trabajo de manera que se obtengan los mejores resultados. Una correcta administración del tiempo disminuye la probabilidad de los problemas de salud mental; además facilita la priorización de las tareas y el respeto por los ritmos de trabajo, éste último incrementa el volumen de trabajo y maximiza el rendimiento.

3.2.1.3.1. Organización.

Es un conjunto de interrelaciones que se produce entre los elementos que lo conforman, éstos articulan a individuos, procesos, actividades, roles y funciones, que de manera dinámica configuran una red con identidad propia. La organización produce, transforma y mantiene, todo lo que se ha propuesto; incluso su naturaleza le exige el perfeccionamiento de sus operaciones. Las organizaciones son formaciones sociales, ubicadas en un tiempo y espacio determinados; están concebidas para la resolución de problemas y obedecen a propósitos particulares.

3.2.1.3.2. Control

Proceso que consiste en la indagación, supervisión y sistematización de las actividades que se realizan, de acuerdo a un plan previamente establecido; efectuar las correcciones que se vean por conveniente, también resultan de su accionar. El control pretende garantizar que las acciones desarrolladas se produzcan de manera tal, que se logren los objetivos planteados.

3.2.1.3.3. Planificación.

Proceso a través del cual las personas señalan la serie de exigencias que deben de tomar en cuenta para iniciar un proyecto en particular, el fin último es lograr los objetivos y metas planeados; es importante señalar que la labor debe de consignar orden, organización y metodología propia. Se consideran actividades complementarias, tales como tiempos y momentos de ejecución.

3.2.1.4. Manejo de conflicto

Hace referencia a la capacidad de las personas para el ejercicio de un conjunto de actividades y estrategias, que pretenden abordar los conflictos, encaminarnos y a partir de ello minimizar su impacto. Conviene señalar que éste accionar dependerá de las necesidades y la caracterización de las personas involucradas.

3.2.1.4.1. Disposición

Es una condición de apertura y permeabilidad que ostentan las personas en un momento en particular; se espera que ésta deba permanecer por períodos de tiempo más o menos largos. Se espera que la disposición pueda influir en las actividades que las personas han convenido desarrollar, estas dependen por supuesto de las condiciones y la naturaleza de lo se pretende realizar.

3.2.1.4.2. Negociación

Es un recurso para la resolución de conflictos, las partes involucradas están inmersas en una relación de intercambio verbal y actitudinal; las posiciones que tienen éstas, buscan arribar a un acuerdo que en suma atienden a sus intereses y por ende acceden a la resolución de sus diferencias.

3.2.1.4.3. Mediación

Mecanismo alternativo de resolución de conflictos, hace referencia a la participación de un tercero imparcial llamado mediador; éste promueve en las partes involucradas y con posiciones diferentes, un ambiente donde prime la comunicación y el cumplimiento de normas preestablecidas. Se busca que consigan por sí mismas y a través de la discusión, acuerdos mutuamente satisfactorios.

3.2.1.4.4. Conciliación.

Es un proceso rápido y poco oneroso, centra su interés en la resolución de conflictos. Además de las partes involucradas está la figura del conciliador, quien asume una labor neutral, facilita la comunicación, promueve un ambiente de confianza e incluso puede sugerir alternativas de solución. El fin

último de la conciliación, es promover entre las partes su acceso a la resolución de sus diferencias; este acuerdo posee la categoría de cosa juzgada.

3.2.2. Desempeño docente.

Viene a ser la ejecución, la puesta en práctica de las labores y roles propios del docente, estos son ejecutados en un marco legal, organizacional y con el carácter social que le corresponde. A este respecto las actividades de planificación y organización, selección de contenidos, recursos metodológicos, uso didáctico y registro de aprendizajes, son un conjunto de elementos que hacen posible la labor pedagógica (Cahuana, 2006 - Citado por Monrroy, 2012).

El desempeño docente está determinado por tres factores:

Primero, factores asociados al docente, concierne a su formación profesional, a los recursos motivacionales y al grado de compromiso.

Segundo, factores asociados al estudiante, destacan sus saberes previos, motivación y compromiso.

Tercero, el contexto sociocultural, que incluye a elementos económicos, culturales, políticos, entre otros (Montenegro, 2003).

El concepto de desempeño docente se concibe de acuerdo a múltiples consideraciones; en este sentido se entiende como una acción o conjunto de acciones, que son parte sustancial de la labor docente y que tienen sentido en relación a los componentes que se le atribuyen, así como en la forma que se le juzgue. Puede existir un buen desempeño docente o un inadecuado desempeño docente, sin embargo, se espera que haya un buen desempeño docente, pues representa las acciones que se espera debían de producirse en la práctica de enseñanza. Para el Grupo sobre Desempeño Docente que apoya a la OREALC (Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe), se trata de: “el proceso de movilización de sus capacidades

profesionales, su disposición personal y su responsabilidad social para: articular relaciones significativas entre los componentes que impactan la formación de los alumnos; participar en la gestión educativa; fortalecer una cultura institucional democrática, e intervenir en el diseño, implementación y evaluación de políticas educativas locales y nacionales, para promover en los estudiantes aprendizajes y desarrollo de competencias y habilidades para la vida” (Robalino, 2005:11)

En los últimos años se está extendiendo el desarrollo del sistema de evaluación del desempeño docente, fundamentalmente en América Latina, como instrumento para impulsar una mejora de la calidad de la docencia. Este estudio ha mostrado, sin embargo, que esa tendencia no es común en todos los países, muchos de ellos optan por sistemas de autoevaluación, ligados frecuentemente a procesos de evaluación interna en cada escuela, así se convierte en la estrategia más eficaz para perfeccionar el desempeño docente" (UNESCO,2006)

Cualquier propuesta de evaluación docente parte de una concepción de lo que es ser un buen docente. De esta forma, será diferente el modelo de evaluación si se considera que un buen docente es aquel que: se desarrolla bien en el aula, sus alumnos aprenden, sabe la materia y sabe enseñarla, o aquel que posee una serie de rasgos y características positivas. (Arancibia y Alvarez,1994)

Un acercamiento a la definición de desempeño profesional pedagógico ofrecida, por (Morales, 2004), señalado en (Ferrer y Granados, 2007), nos lo muestra como un proceso complejo tanto por su carácter multifactorial, como por las características, contradicciones que le son inherentes y condiciones en que se desarrolla. Esta autora define el desempeño profesional pedagógico como: "proceso desarrollado por un sujeto; a través de relaciones de carácter social, que se establecen en la aplicación de métodos, para el cumplimiento de su contenido de trabajo, en correspondencia con los objetivos de la actividad pedagógica profesional en que participa y el logro de un resultado

que evidencia el mejoramiento profesional, institucional y social alcanzado, la atención a la educación de su competencia laboral y la plena comunicación y satisfacción individual al ejercer sus tareas con cuidado, precisión, exactitud, profundidad, originalidad y rapidez."

La evaluación del desempeño docente, es una apreciación ordenada del desempeño de cada persona, en torno a las actividades que desempeña, de las metas que ha consignado y de su potencial de desarrollo; es un proceso que valida, las competencias de una persona y por ende su contribución a la organización (Chiavenato, 2011).

El desempeño del docente, señala el cumplimiento de funciones que están determinados por diferentes factores ligados al propio docente, al estudiante y al contexto educativo. En esta misma medida, el desempeño se ejecuta tanto en los contextos, socio-culturales, el institucional, del aula y sobre el propio docente, a través de acciones del orden reflexivo (Montenegro I., 2003)

La evaluación del docente suele ser una labor muy importante, existe la convicción de que detrás de cualquier avance en el servicio educativo, subyace la actividad del profesorado. "Existe una relación indiscutible entre la evaluación del docente – mejoramiento profesional del profesorado – mejoramiento de la calidad de la institución educativa; esta triada es fundamental para incluir acciones sustanciales de gestión de calidad" (Mateo, 2005); por ende es fundamental evaluar el desempeño docente, las labores y responsabilidades que le corresponden, el rendimiento y los logros alcanzados en su gestión, en un tiempo en particular y de acuerdo a los objetivos que se ha planteado la institución educativa.

Funciones del desempeño docente:

- La función de diagnóstico, principales aciertos y desaciertos del docente en un

periodo de tiempo, servirá de guía para el responsable de la institución o al propio docente para que se capacite y mejore.

- La función instructiva, produce una síntesis de indicadores de desempeño del

docente a fin de favorecer una experiencia de aprendizaje.

- La función educativa, permite al docente conocer como es percibido su trabajo y

suprimir las insuficiencias.

- La función desarrolladora, permite que el docente madure y sea consciente de sus aciertos y errores laborales, orientándose de manera constante hacia la autoevaluación crítica. (VIÑAS, 2004)

Componentes del desempeño docente:

a) Capacidades pedagógicas.

“La actividad pedagógica es uno de los dominios más complejos del trabajo humano. El docente debe poseer una sólida formación científica, así como profundos conocimientos, capacidades y habilidades pedagógicas” (VALDÉS, Desempeño del maestro y su evaluación., 2004) (p.61).

"Particularidades psicológico - individuales de la personalidad que son condiciones para realizar con éxito una actividad dada y que revelan las diferencias en el dominio de los conocimientos, habilidades y hábitos necesarios" (PETROVSKI, 1985) (p. 470).

b) Emocionalidad.

Los procesos emocionales y los estados emocionales y sentimientos constituyen la forma usual y característica en que se experimentan los sentimientos. La emoción es la experimentación directa, inmediata, de cualquier sentimiento". Por esta razón todo docente debe aprender a

autorregularse, a dominar sus emociones de orientación negativa en el proceso de enseñanza aprendizaje y en general en sus relaciones interpersonales con sus alumnos, padres, directivos y colegas. (VALDÉS, Desempeño del maestro y su evaluación., 2004)

c) Responsabilidad.

"Actuación y como concretiza en la práctica los objetivos escolares que guía la educación de los alumnos" (PINAYA, 2005) (p. 70).

"Los docentes tienen un efecto considerable en la motivación de los estudiantes para el aprendizaje" (JUVONEN, J.; WENTZEL, K; 2001) (p.13).

d) Relaciones interpersonales.

Las interrelaciones del colectivo escolar, de sus organizaciones, del colectivo pedagógico, la familia, la comunidad y las organizaciones sociales. En estas relaciones desempeña un papel esencial las relaciones maestro-alumno, no sólo en el marco de la clase, sino también en el trabajo que el maestro desarrolla fuera de la clase. (VALDÉS, Desempeño del maestro y su evaluación., 2004).

El proceso pedagógico incluye los procesos de enseñanza y educación organizados en su conjunto, y dirigidos a la formación de la personalidad; en él se establecen relaciones sociales entre pedagogos y educandos, y su influencia recíproca, subordinados al logro de los objetivos planteados por la sociedad. (GARCÍA, La actividad pedagógica profesional., 1996)

3.2.2.1. Capacidad.

La capacidad es una condición particular de los individuos, que representada por un conjunto de recursos: habilidades, destrezas, aptitudes, actitudes, entre otras, permiten en las personas ejecutar tareas con eficiencia y eficacia. Una característica no menos importante es la posibilidad de enriquecer y/o potenciar estos recursos, quiere decir, adecuar su condición a las exigencias

propias de los sistemas educativos y por ende a la modalidad de enseñanza que se haya estimado.

3.2.2.2. *Idoneidad*

Corresponde a una condición propia de las personas que les provee de confianza, seguridad y reconocimiento de sí mismos; esta caracterización está representada por una estructura adecuadamente definida. La idoneidad también se armoniza con valores como honradez, integridad y dignidad, que a su vez actualiza el grado de competencia y compromiso socio-contextual de las personas.

3.2.2.3. *Talento*

La concepción cognitiva sugiere considerar al talento, como acontecimientos de producción académica o aptitudes superiores que le corresponden al docente; este alto estándar de funcionamiento congrega a funciones como la memoria, conocimiento procedimental, flexibilidad cognitiva, creatividad, entre otras.

Los modelos socio-culturales, abordan en concepto de talento y la consideran como una integración de habilidades; a saber, las destrezas de actuación en el espacio social, la interacción emocional inter e intra personal, las habilidades corporales-cenestésicas, corresponde a los denominados, dominios de desempeño.

3.2.2.4. *Competencia*

Si bien el consenso es señalar la integración entre habilidades, capacidades, aptitudes, actitudes, entre otras, también nos interesa precisar que la competencia es susceptible de ser aprendida y, por ello, ser enseñada tomando en cuenta los peculiares procesos formativos. La representa además una condición dinámica, no son habilidades definitivas ni agotadas en sí mismas, sino que se acoplan permanentemente a las necesidades y peculiaridades del contexto.

3.2.2.5. Suficiencia.

Se entiende como aquel conjunto de competencias que hacen posible el ejecutar una labor con criterio, pertinencia y ajustada a las necesidades de una situación o persona en particular. La suficiencia, por definición está sujeta a la condición de enriquecimiento, quiere decir, que la práctica se desarrolla cada vez con mayor experticia.

3.2.2.6. Organización

Conjunto articulado de prácticas pedagógicas, materiales y actividades de aprendizaje, que desarrolla el docente con el fin de garantizar un aprendizaje certero de los estudiantes; no pierde de vista las diferencias culturales, sociales, de género, lingüísticas, de instrucción, que traen consigo los mismos.

3.2.2.7. Métodos.

Son un conjunto de procedimientos que guardan una secuencia preestablecida y procuran direccionar la mente de las personas para efectos de descubrir y explicar un acontecimiento en particular, claro está sin perder su dimensión real. Son de especial importancia porque incitan al orden y convierten un tema en un problema de investigación; este hecho sugiere incrementar y enriquecer nuestro bagaje de conocimientos.

3.2.2.8. Planificación.

Concierne a un instrumento con el que cuentan los docentes para sistematizar su labor educativa; esta herramienta permite la articulación de contenidos, recursos metodológicos, materiales de consulta, entre otros, y así poder encaminar el desarrollo de actividades que garanticen un correcto proceso de enseñanza-aprendizaje.

3.3. Marco conceptual.

3.3.1 Habilidad.

Acción que ejecuta un individuo con precisión en el ámbito de la enseñanza de idiomas, en interacción con el estudiante y con una creciente probabilidad de traducir su trabajo en actividades eficientes y eficaces.

3.3.2. Interacción.

Hace referencia por un lado a las relaciones dinámicas entre individuos, quiere decir, al intercambio social entre dos o más personas. Cabe mencionar que una interacción es certera, cuando los involucrados utilizan similares herramientas de comunicación y son susceptibles de decodificación; además de enriquecer sus propios repertorios.

3.3.3. Respuesta.

Es la devolución de una información que atiende las condiciones señaladas por una interrogación. No significa de ninguna manera que la contestación satisfaga al interrogador; puesto que esta puede ser interpretada de más de una forma, incluso conviene indicar que es el propio individuo quien pondera sus respuestas.

3.3.4. Interés.

Se entiende como un agente que impulsa en el logro de los objetivos planteados; es el interés una condición que facilita la implementación de las diferentes habilidades, destrezas y aptitudes para ese fin. Importa el entusiasmo y la fuerza de voluntad que están comprometidos en la tarea.

3.3.5. Atención.

Corresponde a un proceso cognitivo básico que tiene por función enfocarse en la caracterización de un hecho, acontecimiento, persona u objeto. El objetivo es incitar al mutuo reconocimiento de la condición en la que se encuentran las personas y a partir de ello ajustar el comportamiento del individuo.

3.3.6. Valores.

Son un conjunto de condiciones normativas que regulan el comportamiento de los individuos favoreciendo las interacciones humanas, a la vez que promueven espacios de un armónico desarrollo socio individual.

3.3.7. Criterio.

Concierne a una normativa que favorece en el conocimiento de la verdad; es asumir una postura, juzgar o emitir opiniones, sobre acontecimientos particulares. Dicho de otro modo, el criterio se vincula a la racionalidad del ser humano para tomar decisiones y mencionar juicios.

3.3.8. Subyace.

Contenidos que no son necesariamente explícitos; en el ámbito de la comunicación podríamos decir que se hace referencia a mensajes que vienen encubiertos y requieren de su interpretación. En la perspectiva psicológica, son categorías cognitivas que respaldan la actuación de los individuos; provienen de procesos complejos y fueron logrados a partir de las propias experiencias.

3.3.9. Necesidad.

Se entiende como una carencia, privación o insuficiencia, que experimentan los individuos en el marco de su desarrollo evolutivo; las necesidades forman parte de la naturaleza del ser humano, son acontecimientos incorporados en el patrón comportamental y conviene reconocerlos en esa misma medida.

Es un proceso intencionado y progresivo, que pretende en las personas hacer de sus capacidades, recursos accesibles y sujetos de enriquecimiento. Los beneficios son la maximización de la producción humana, el logro de objetivos y por supuesto el acceso a una mejor calidad de vida.

3.3.10. Competencia.

Está relacionada al nivel de efectividad que una persona expresa, en el momento de ejecutar una tarea en particular. La competencia proviene de las

diferentes experiencias, se perfecciona y está en correspondencia a una situación en particular.

3.3.11. Empatía.

Capacidad de las personas para comprender la situación que viven los demás; identificarse y compartir los sentimientos con otros individuos, viene a ser la parte sustancial de esta capacidad. Las exigencias sensorio-perceptuales, de atención, concentración y, en general la alta sensibilidad, respaldan la idea de ser poseedores de la capacidad empática.

3.3.12. Desarrollo.

Es un proceso de transformación constructiva de una forma particular a otra; esta secuencia es irreversible y se sustenta sobre las interacciones entre el organismo y el medio ambiente. El desarrollo implica cambio, adecuación a nuevas condiciones y también toma en cuenta las experiencias previas.

3.3.13. Convicción

Es la seguridad que una persona tiene en la consecución de sus objetivos, de sus metas. Este aspecto permite que se pase de un estado de inconformidad a uno de plenitud siempre en cuando haya cambios positivos.

3.3.14. Pertinencia.

Viene a ser la adecuación de una determinada conducta, respuesta o contenido frente a un acontecimiento que tiene la necesidad de mejorar o ser complementado. Para el caso de la investigación viene como el docente responde ante las demandas psicoeducativas de los estudiantes en beneficio de ambos.

3.3.15. Comportamiento.

Son todas aquellas conductas manifiestas que se dan frente a estímulos interiores o exteriores en un determinado momento, aunque es relativamente permanente. Está ligado a lo que sucede alrededor del individuo y sucede como respuesta a las circunstancias diarias de la socialización.

3.3.16. Autorregulación.

Es la capacidad de cada individuo para regular su actuación que nos permite formularnos metas y dirigirnos hacia ellas. Por ello, es un proceso de autodirección que nos permite un ajuste personal y social. Se define como la capacidad de controlar y gestionar las emociones, acciones y pensamientos.

3.3.17. Proceso.

Representan las fases que existen para alcanzar los objetivos previstos en la adquisición o refuerzo por otro lado de las habilidades blandas. El proceso para el caso está determinado por el conocimiento manifiesto de cómo ir aplicando un conjunto de habilidades blandas para alcanzar fines educativos y conductuales de cambios permanentes.

3.3.18. Cognición.

La cognición como proceso de aprendizaje involucra otras habilidades mentales como, por ejemplo, la memoria, la atención, la capacidad de resolución de problemas, la estructuración del lenguaje, los sentimientos entre otros. Es a través de la cognición que podemos percibir los estímulos externos e integrando la nueva información ser capaces de brindar una respuesta que será un parte de su conocimiento.

3.3.19. Afectividad

La afectividad está ligada a las emociones y sentimientos que expresamos diariamente frente a las diferentes situaciones que se presenten. La labor docente no puede excluir esta cualidad intrínseca dentro de la interacción profesor-estudiante jugando un rol irremplazable en el acto educativo. Dicho de otro modo, la afectividad siendo una manifestación espontánea de los seres humanos está presente en cada espacio social y más aún en el aula, sea esta virtual o física.

IV. METODOLOGÍA

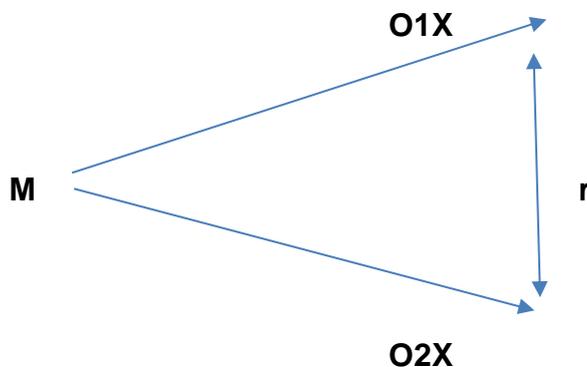
4.1. Tipo de investigación

Fue cuantitativo, puesto que se basa en un esquema deductivo y lógico que se propone formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas, y que permite evaluar los datos de modo numérico especialmente en el ámbito de la estadística de los sujetos (Baptista, Collado y Sampieri, 2010)

El nivel de investigación correspondió al descriptivo-correlacional, porque se hizo una caracterización del comportamiento de las variables y el grado de interdependencia que poseen en un contexto particular; además de iniciar de un hecho general a uno particular. Este nivel, busco medir o recabar información de un acontecimiento a través del análisis que se investigó; además de señalar el origen de los sucesos psicosociales (Baptista, Fernández y Hernández 2014)

4.2. Diseño de Investigación

Correspondió a un diseño no experimental de corte transversal, puesto que se consideró no manipular las variables sujetas de estudio; en este sentido el objetivo es determinar sus características y medir su naturaleza, sin variar la situación. La intención del investigador fue señalar sus características en su contexto natural, determinando su diagnóstico y estableciendo incluso un pronóstico.



Leyenda:

M = Docentes

- O1X = Habilidades Blandas
O2Y = Desempeño Docente
R = Relación entre variables

4.3. Hipótesis General y Específicas

Existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.

Hipótesis Específicas.

HE1

Existe relación entre la comunicación afectiva-efectiva y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.

HE2

Existe relación entre la gestión de conflictos y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.

HE3

Existe relación entre la gestión de tiempo y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.

4.4. Variables.

4.1.1. Clasificación de Variables

Variable 1: Habilidades Blandas

Variable 2: Desempeño Docente

4.1.2. Definición de Variables.

Habilidades Blandas.

Las habilidades blandas también conocidas como habilidades no técnicas, son habilidades interpersonales, humanas de personas o de comportamiento necesarias para aplicar conocimientos técnicos en el lugar de trabajo (Weber, Finley, Crawford y Rivera, 2010). Las habilidades blandas están directamente relacionadas con el comportamiento humano, tales como la comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, resolución de conflictos, negociación, profesionalismo y ética (Azim, 2010).

Desempeño Docente.

Viene a ser la ejecución, la puesta en práctica de las labores y roles propios del docente, estos son ejecutados en un marco legal, organizacional y con el carácter social que le corresponde. A este respecto las actividades de planificación y organización, selección de contenidos, recursos metodológicos, uso didáctico y registro de aprendizajes, son un conjunto de elementos que hacen posible la labor pedagógica (Cahuana, 2006 - Citado por Monroy, 2012)

4.5. Operacionalización de variables

Cuadro 1

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL O RANGO
HABILIDADES BLANDAS	Capacidad del individuo para interactuar adecuadamente con su contexto; para ello se vale de la comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, sociabilidad, organización, entre otras.	Se obtuvo a partir de los resultados que alcance el Cuestionario para Evaluación de Habilidades Blandas; consta de 31 ítems con las siguientes valoraciones: Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Indiferente = 3 Desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1	D.1 Comunicación afectiva-efectiva	Sensibilidad Emoción Correspondencia Eficacia Eficiencia Actitud	1, 2, 3, 4, 5.	Ordinal Likert Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Indiferente = 3 Desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1	Eficiente 46 - 60
			D.2: Gestión de Tiempo	Planeación Organización Control	6, 7, 8.		Regular 29 - 45
			D.3: Gestión de Conflictos	Disposición Mediación Negociación Conciliación	9, 10, 11, 12.		Deficiente 12 - 28

--	--	--	--	--	--	--	--

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO DOCENTE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL O RANGO
DESEMPEÑO DOCENTE	Es la ejecución, la puesta en práctica de las labores propias del docente, estas son ejecutadas en un marco legal, organizacional y con el carácter social que le corresponde.	Se obtuvo a partir de los resultados que alcance el Cuestionario para Evaluación de Habilidades Blandas; consta de 31 ítems con las siguientes valoraciones: Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Indiferente = 3 Desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1	D.1 Capacidad	Cambio Función	13, 14.	Ordinal Likert	Alto 71 - 95
			D.2: Idoneidad	Correspondencia Suficiencia	15, 16.		
			D.3: Talento	Aptitud Creatividad	17, 18.	Totalmente de acuerdo = 5	Medio
			D.4: Competencia	Habilidad Destreza Conocimientos	19, 20, 21.		
			D.5: Suficiencia	Pertinencia Correspondencia	22, 23.	De acuerdo = 4	45 - 70
			D.6: Organización	Estructura Interdependencia Complemento	24, 25, 26.	Indiferente = 3	
			D.7: Métodos	Procedimiento Estrategia Abreviatura	27, 28.	Desacuerdo = 2	Bajo 19 - 44
			D.8: Planificación	Sistematización Elaboración Toma de decisiones	29, 30, 31.	Totalmente en desacuerdo = 1	

4.6. Población – Muestra.

4.6.1. Población.

Se entiende por población a un conjunto de personas que alcanzaron información de relevancia, durante el desarrollo de un estudio en particular o una investigación (López, 2004). En la presente investigación la población estuvo representada por 48 docentes del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.

4.6.2. Muestra.

No aplica.

4.6.3. Muestreo.

Para la presente investigación se planteó un muestreo no probabilístico de tipo censal, debido a que se trabajó con una muestra de igual cantidad que la población.

4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de información.

4.7.1. Técnica

En la presente investigación la técnica utilizada fue la encuesta; esta consiste en la recolección sistemática de información en un muestreo, que en este caso correspondió a los docentes del Centro de Idiomas de la universidad Andina del Cusco. La finalidad fue la de indagar sobre el desarrollo de habilidades blandas y su desempeño docente en labores virtuales, de aquellos que formaron parte del estudio.

4.7.2. Instrumento.

El instrumento de medición que fue utilizado en la investigación, evaluó las variables habilidades blandas y desempeño docente; el mismo consta de 31 ítems y están estructurados de la siguiente forma:

- Variable Habilidad Blanda, con la dimensión comunicación afectiva-efectiva, constó de cinco (5) ítems; dimensión manejo de tiempo, constó de tres (3) ítems; dimensión gestión de conflictos, constó de cuatro (4) ítems.

- Variable Desempeño Docente, con la dimensión capacidad, constó de dos (2) ítems; dimensión idoneidad, constó de dos (2) ítems; dimensión talento, constó de dos (2) ítems; dimensión competencia, constó de tres (3) ítems; dimensión suficiencia, constó de dos (2) ítems; dimensión organización, consta de tres (3) ítems; dimensión métodos, constó de dos (2) ítems; dimensión planificación, constó de tres (3) ítems.

El instrumento antes de ser aplicado fue sometido a juicio de expertos para poder consignar su validez interna, así mismo una vez administrada en una población piloto, consignando la confiabilidad de la herramienta de evaluación.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Los datos fueron recolectados a través de la administración del instrumento de evolución posteriormente se utilizaron una plantilla de Excel en la que se sistematizó la información y sometió a su consecuente análisis estadístico haciendo uso del paquete estadístico SPS versión 21 donde se ingresaron la data. Estos resultados tuvieron un tratamiento descriptivo – correlacional.

Se hizo un análisis estadístico descriptivo e inferencial. Con la finalidad de escoger la prueba estadística correcta se realizará una prueba de normalidad de Shapiro Wilk la cual es para muestras menores a 50.0.

V. RESULTADOS

Presentación de resultados descriptivos

Cuadro 2

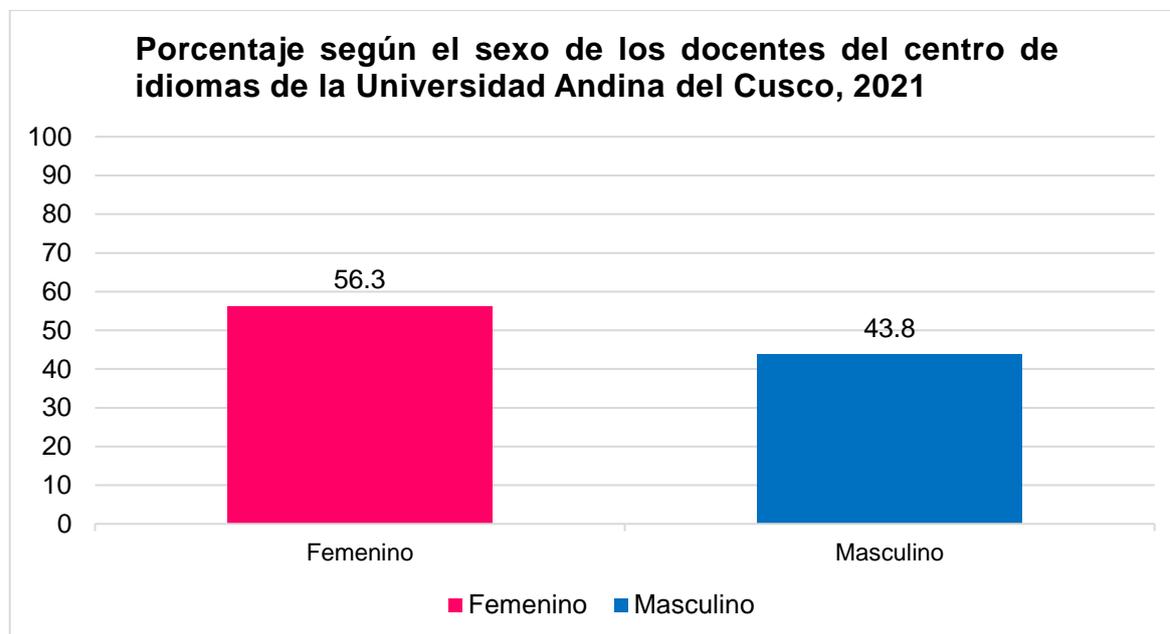
Frecuencia y Porcentaje según el sexo de los docentes del centro de idiomas de la Universidad Andina del Cusco, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	27	56,3	56,3	56,3
Válidos Masculino	21	43,8	43,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Data del instrumento aplicado

Figura 1

Porcentaje según el sexo de los docentes del centro de idiomas de la Universidad Andina del Cusco, 2021



Fuente: Data del instrumento aplicado

Cuadro 3

Frecuencia y Porcentaje de habilidades blandas de los docentes del centro de idiomas de la Universidad Andina del Cusco, 2021.

VARIABLE HABILIDADES BLANDAS			
NIVEL	INTERVALO	FRECUENCIA	%
DEFICIENTE	[12-28]	0	0.00
REGULAR	[29-45]	4	8.33
EFICIENTE	[46-60]	44	91.67
TOTAL		48	100.00

Fuente: Data del instrumento aplicado

Figura 2

Porcentaje de habilidades blandas de los docentes del centro de idiomas de la Universidad Andina del Cusco, 2021.



Fuente: Data del instrumento aplicado

Cuadro 4

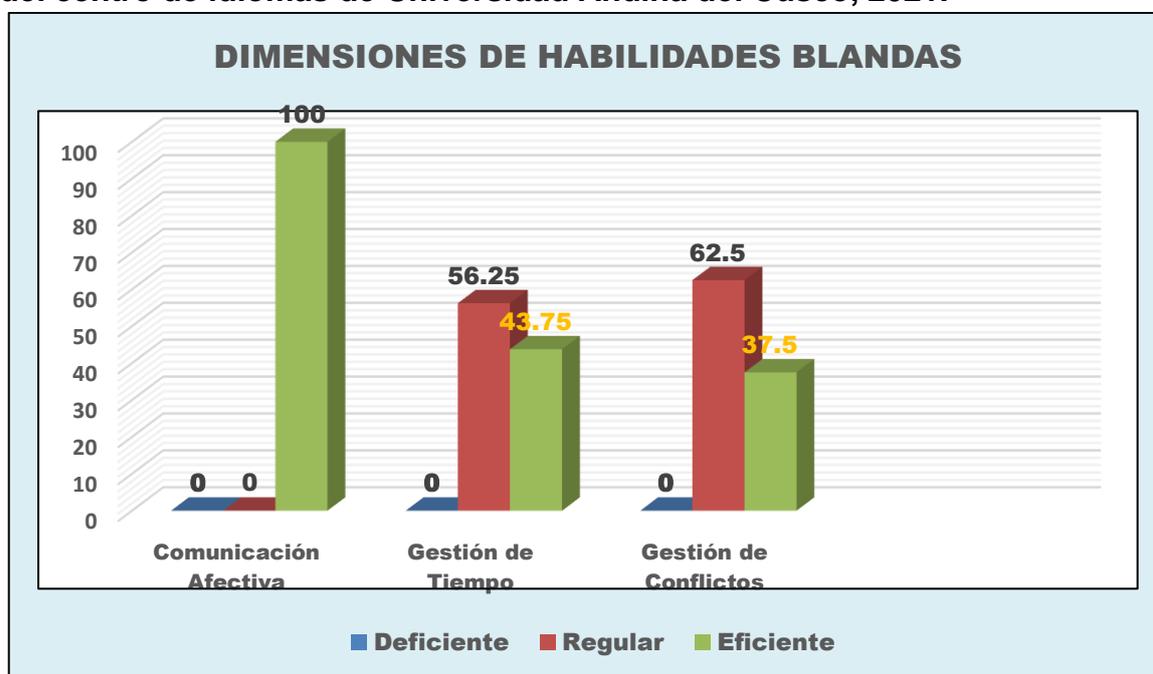
Frecuencia y Porcentaje de las dimensiones de variable habilidades blandas de los docentes del centro de idiomas de la Universidad Andina del Cusco, 2021.

Nivel	Comunicación Afectiva-Efectiva		Gestión de Conflictos		Gestión del Tiempo	
	F	%	F	%	F	%
Deficiente	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Regular	0	0.00	27	56.25	30	62.50
Eficiente	48	100.00	21	43.75	18	37.50
Total	48	100.0	48	100.0	48	100.0

Fuente: Data del instrumento aplicado

Figura 3

Porcentaje de las dimensiones de variable habilidades blandas de docentes del centro de idiomas de Universidad Andina del Cusco, 2021.



Fuente: Data del instrumento aplicado

Cuadro 5

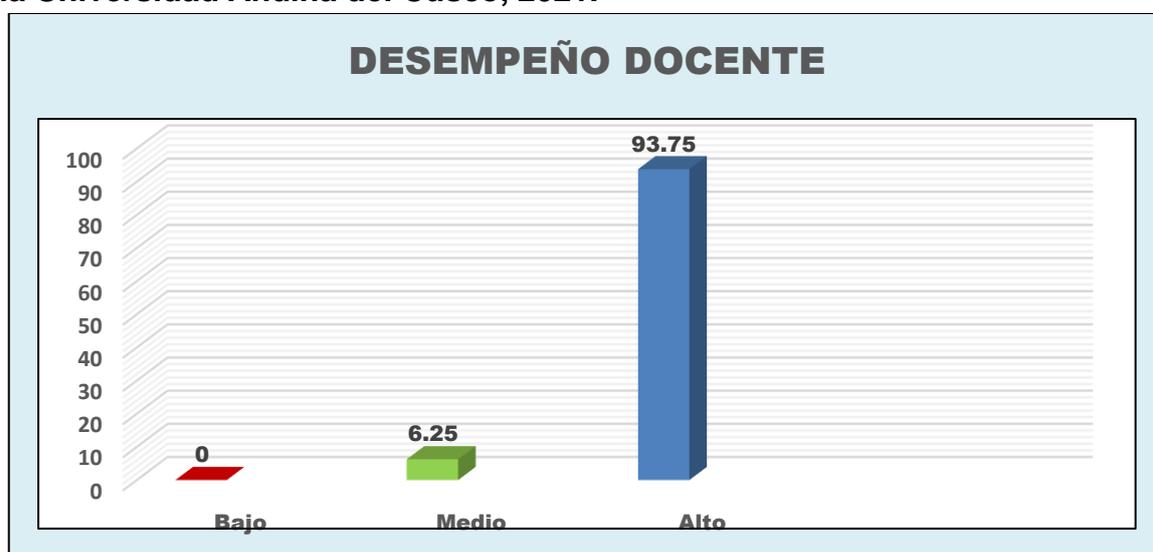
Frecuencia y Porcentaje de desempeño docente de los docentes del centro de idiomas de la Universidad Andina del Cusco, 2021.

DESEMPEÑO DOCENTE			
NIVEL	INTERVALO	FRECUENCIA	%
BAJO	[19-44]	0	0.00
MEDIO	[45-70]	3	6.25
ALTO	[71-95]	45	93.75
TOTAL		48	100.00

Fuente: Data del instrumento aplicado

Figura 4

Porcentaje de desempeño docente de los docentes del centro de idiomas de la Universidad Andina del Cusco, 2021.



Fuente: Data del instrumento aplicado

Cuadro 6

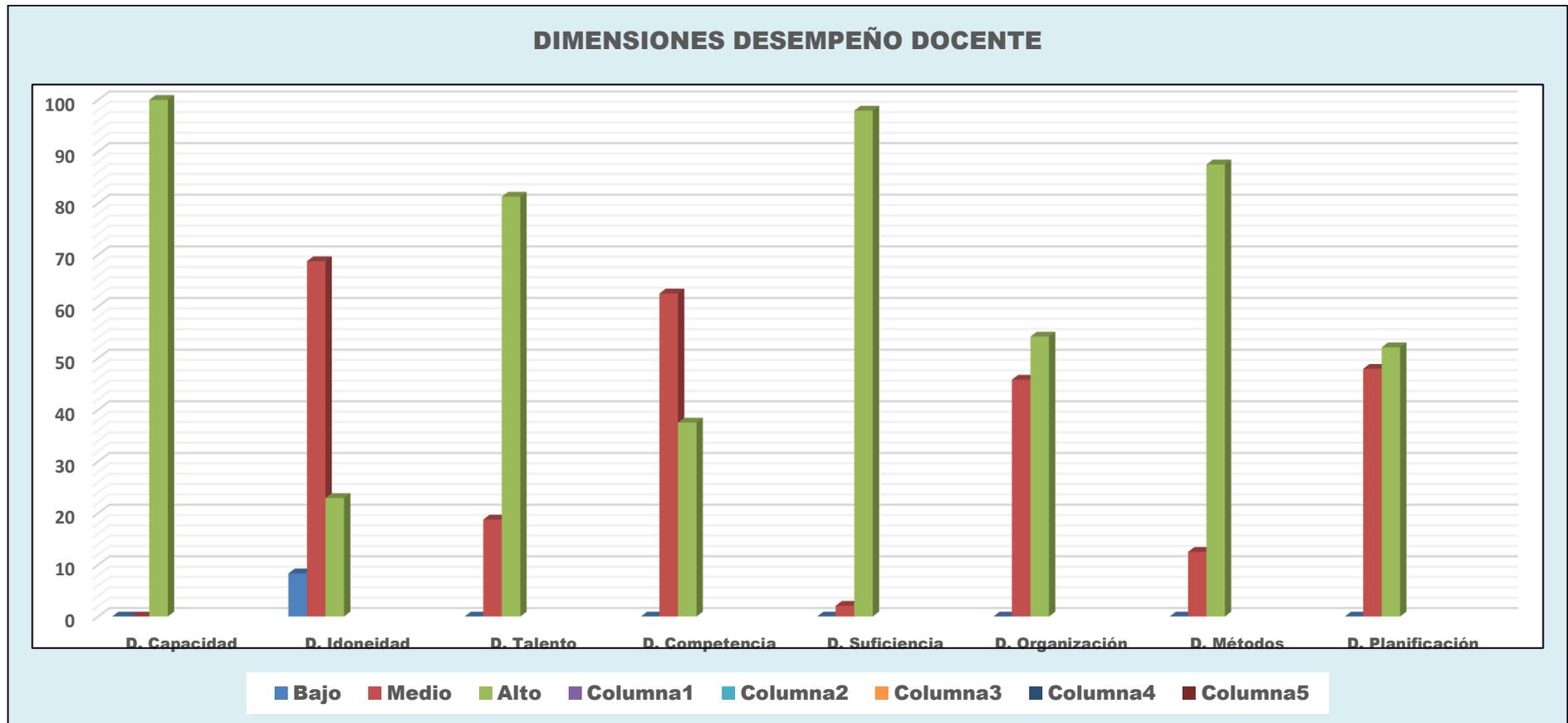
Frecuencia y Porcentaje de dimensiones del desempeño docente de los docentes del centro de idiomas de la Universidad Andina del Cusco, 2021.

Nivel	Dimensión: Capacidad		Dimensión: Idoneidad		Dimensión: Talento		Dimensión: Competencia		Dimensión: Suficiencia		Dimensión: Organización		Dimensión: Métodos		Dimensión: Planificación	
	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	0	0.00	4	8.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Medio	0	0.00	33	68.75	9	18.75	30	62.50	1	2.08	22	45.83	6	12.50	23	47.92
Alto	48	100.0	11	22.92	39	81.25	18	37.50	47	97.92	26	54.17	42	87.50	25	52.08
Total	48	100.0	48	100.0	48	100.0	48	100.0	48	100.0	48	100.0	48	100.0	48	100.0

Fuente: Data del instrumento aplicado

Figura 5

Porcentaje de dimensiones del desempeño docente de los docentes del centro de idiomas de la Universidad Andina del Cusco, 2021.



Fuente: Data del instrumento aplica

Interpretación de los resultados

Según los resultados del cuadro 3 se observa que de los 48 encuestados que respondieron sobre la variable habilidades blandas se tuvieron los siguientes datos tal como se describe en este cuadro. Las frecuencias de 0, 4 y 44 equivalen a un porcentaje de 0% (0) para el nivel deficiente un 8.33% (4) para el nivel regular y un 91.67% (44) para el nivel eficiente. La mayor tendencia de las respuestas arrojó que el nivel eficiente obtuvo un alto promedio porcentual. De manera gráfica en forma de barras se presentan estos resultados en la **Figura 2**.

Se observa en el cuadro 4 que de los 48 encuestados se obtuvieron resultados sobre las dimensiones de la variable habilidades blandas tal como se describe en esta tabla. La dimensión comunicación afectiva-efectiva presenta frecuencias de 0, 0 y 48 los mismos que equivalen a un porcentaje de 0% (0) para el nivel deficiente un 0% (0) para el nivel regular y 100% (48) para el nivel eficiente. La dimensión gestión de conflictos presenta frecuencias de 0, 27 y 21, cuyos datos equivalen a un porcentaje de 0% (0) a nivel deficiente, 56.25% a nivel regular y 43.75 a nivel eficiente. Finalmente, la dimensión gestión del tiempo presentó frecuencias de 0, 30 y 18, estas frecuencias equivalen a promedios porcentuales de un 0% (0) para el nivel deficiente, 62.59%, para el nivel regular y 37.50 para el nivel eficiente. La mayor tendencia de las respuestas arrojó que el nivel eficiente obtuvo un alto promedio porcentual. De manera gráfica en forma de barras se presentan estos resultados en la **Figura 3**.

En el cuadro 5 presenta se observa que de los 48 encuestados que respondieron sobre la variable desempeño docente se alcanzaron los siguientes resultados tal como se describe en este cuadro. Las frecuencias de 0, 3 y 45 equivalen a un porcentaje de 0% (0) para el nivel o promedio bajo, un porcentaje de 6:25% (5) para el nivel o promedio medio, y un porcentaje de 93:75% (45) para el nivel alto. La mayor tendencia de las respuestas arrojó que el nivel alto obtuvo un promedio porcentual relevante. De manera gráfica en forma de barras se presentan estos resultados en la **Figura 4**.

En el cuadro 6 se observan resultados descriptivos sobre las dimensiones de la variable desempeño docente, presentados por los 48 encuestados sobre las dimensiones de la variable desempeño docente tal como se describe en esta tabla. La dimensión capacidad presenta frecuencias de 0, 0 y 48 los mismos que equivalen a un porcentaje de 0% (0) para el nivel bajo un 0% (0) para el nivel medio y 100% (48) para el nivel alto. La dimensión idoneidad presenta frecuencias de 4, 33 y 11 los mismos que equivalen a un porcentaje de 8.33% (4) para el nivel bajo un 68.75% (33) para el nivel medio y 22.92% (11) para el nivel alto. La dimensión talento presenta frecuencias de 0, 9 y 39 los mismos que equivalen a un porcentaje de 0% (0) para el nivel bajo un 18.75% (9) para el nivel medio y 81.25% (39) para el nivel alto. La dimensión competencia presenta frecuencias de 0, 30 y 18 los mismos que equivalen a un porcentaje de 0% (0) para el nivel bajo un 62.50% (30) para el nivel medio y 37.50% (18) para el nivel alto. La dimensión suficiencia presenta frecuencias de 0, 1 y 47 los mismos que equivalen a un porcentaje de 0% (0) para el nivel bajo un 2.08% (1) para el nivel medio y 97.92% (47) para el nivel alto. La dimensión organización presenta frecuencias de 0, 22 y 26 los mismos que equivalen a un porcentaje de 0% (0) para el nivel bajo un 45.83% (22) para el nivel medio y 54.17% (26) para el nivel alto. La dimensión métodos presenta frecuencias de 0, 6 y 42 los mismos que equivalen a un porcentaje de 0% (0) para el nivel bajo un 12.50% (6) para el nivel medio y 87.50% (42) para el nivel alto. La dimensión planificación presenta frecuencias de 0, 23 y 25 los mismos que equivalen a un porcentaje de 0% (0) para el nivel bajo un 47.92% (23) para el nivel medio y 52.08% (25) para el nivel alto. De manera gráfica en forma de barras se presentan estos resultados en la **Figura 5**.

Resultados Inferenciales

Prueba de Normalidad

Para determinar el tipo de método de correlación a realizar, se debe conocer si los datos son normales o no. Esto dependerá si la prueba es paramétrica o no. Al tener una muestra menor a 50 se realizará la prueba de Shapiro-Wilk

Cuadro 7

Prueba de normalidad de la variable Habilidades Blandas y dimensiones y la variable Desempeño Docente

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Variable 1: Habilidades Blandas	,949	48	,038
Dimensión 1: Comunicación Afectiva-Efectiva (V1)	,919	48	,003
Dimensión 2: Gestión de Conflicto (V1)	,930	48	,007
Dimensión 3: Gestión de Tiempo (V1)	,889	48	,000
Variable 2: Desempeño Docente	,966	48	,175

Fuente: SPSS Vs 27

Prueba e Hipótesis:

H0: La distribución de los datos de la variable... es normal

H1: La distribución de los datos de la variable... es no normal

Criterio de decisión:

Se rechaza H0 si sig. < 0.05, caso contrario aceptar H0

Variable Habilidades Blandas (V.1): Dado que sig. = 0.038 < 0.05, entonces se Rechaza H0, los datos son no normales.

Variable Desempeño Docente (V.2): Dado que sig. = 0.175 > 0.05, entonces se Acepta H0, los datos son normales.

Contrastación de Hipótesis General

HA: Existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.

HN: No existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.

Cuadro 8

Correlación de la variable habilidades blandas y la variable desempeño docente

Correlaciones			V1: Habilidades Blandas	V2: Desempeño Docente
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,445*
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	48	48
	V2	Coeficiente de correlación	,445*	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	48	48

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio

Interpretación:

Según los resultados obtenidos al 95% de confiabilidad, en el cuadro 8 se observa que el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de = 0,445* con una sig. de =0,002, estos datos demuestran que existe una correlación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021, ya que el valor p (0,002) es menor que el valor de significación (0,05). Por lo tanto, se evidencia que existe una relación positiva de nivel moderada entre las variables de estudio, indicando así que las habilidades blandas en el desempeño docente, favorecen de manera significativa la enseñanza virtual en la institución universitaria Andina de la ciudad del Cusco.

Contrastación de Hipótesis Específica 1.

HA: Existe relación entre la comunicación afectiva-efectiva y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco

2021.

HN: No existe relación entre la comunicación afectiva-efectiva y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.

Cuadro 9

Correlación de la dimensión comunicación afectiva-efectiva de la variable habilidades blandas y la variable desempeño docente

		Correlaciones		Dimensión 1	Variable 2
				Variable 1	Variable 2
Rho de Spearman	Dimensión 1 Comunicación Afectiva-Efectiva	Coeficiente de correlación	de	1,000	,356*
				.	,013
	Variable 1 Habilidades Blandas	N		48	48
	Variable 2 Desempeño Docente	Coeficiente de correlación	de	,356*	1,000
				,013	.
		N		48	48

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado muestra de estudio

Interpretación:

Según los resultados obtenidos al 95% de confiabilidad, en el cuadro 9 se observa que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de = 0,356* y sig. = 0,013, lo que demuestra que existe una correlación positiva baja pero significativa entre la comunicación afectiva-efectiva y el desempeño docente en la enseñanza virtual, lo que evidencia que dicha importante relación afecta de manera regular la enseñanza virtual ejercida mediante la práctica docente en el Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.

Contrastación de Hipótesis Específica 2

HA: Existe relación entre la gestión de conflictos y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.

HN: Existe relación entre la gestión de conflictos y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.

Cuadro 10

Correlación de la dimensión gestión de conflictos de la variable habilidades blandas y la variable desempeño docente

Correlaciones			Dimensión 2	
			Variable 1	Variable 2
Rho de Spearman	Dimensión 2 Gestión de Conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,245*
		Sig. (bilateral)	.	,093
	Variable 1 Habilidades Blandas	N	48	48
	Variable 2 Desempeño Docente	Coeficiente de correlación	,245*	1,000
		Sig. (bilateral)	,093	.
		N	48	48

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a muestra de estudio

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en el cuadro 10 al 95% de confiabilidad, tras la contrastación de la hipótesis específica segunda, se observa que el nivel de correlación del coeficiente de Rho de Spearman que fue de $=0,245^*$ y el valor p (0,093) que no es menor que el valor de significación (0,05), presentan una correlación de nivel bajo y no significativa, dicho resultado evidencia que no existe relación entre la gestión de conflictos y la variable desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y acepta la hipótesis nula.

Contrastación de Hipótesis Específica 3

HA: Existe relación entre la gestión de tiempo y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.

HN: Existe relación entre la gestión de tiempo y el desempeño docente en la

Cuadro 11

Correlación de la dimensión gestión de tiempo de la variable habilidades blandas y la variable desempeño docente

		Correlaciones		
			Dimensión 3	
			Variable 1	Variable 2
Rho de Spearman	Dimensión 3	Coeficiente de	1,000	,612*
	Gestión de Tiempo	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Variable 1			
	Habilidades Blandas	N	48	48
	Variable 2	Coeficiente de	,612*	1,000
	Desempeño Docente	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado muestra de estudio

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en el cuadro 11 al 95% de confiabilidad, se observa que el nivel de correlación del coeficiente de Rho de Spearman fue de $=0,612^*$ y su significancia obtuvo un valor de p (0,000) lo cual es menor que el valor de significación (0,05). Por tanto, se evidencia que existe una correlación positiva de nivel alta y significativa entre la dimensión gestión de tiempo y la variable desempeño docente en la enseñanza virtual, dicho resultado presenta una relación entre la gestión de tiempo y la práctica docente que favorece la enseñanza virtual en el Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco.

VI ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1 Análisis descriptivos de los resultados

Los resultados obtenidos se procesaron en base a una muestra que estuvo conformada por 48 docentes, de los cuales 56,3% fueron mujeres y el 43,8% fueron varones. Con respecto a los resultados descriptivos en relación a la variable habilidades blandas en el cuadro 2 se observa que el 91,67% de los encuestados

lo que corresponde a un número de 44 participantes respondieron en una ubicación de eficiente, esto indica que las respuestas emitidas por los encuestados en relación a la variable habilidades blandas fueron favorables y que estuvieron acorde con las interrogantes que corresponden a esta variable. Es decir que las habilidades blandas favorecen y contribuyen armónicamente el desempeño de los docentes. En este mismo cuadro el 8.33% de encuestados respondieron en un nivel regular, lo que corresponde a 4 participantes. Los mismos que muestran una tendencia no muy de acuerdo a la relación esta variable con el desempeño docente, ya que las respuestas emitidas se ubican en una escala de indiferente y desacuerdo. El nivel deficiente no registra ningún resultado ya que el promedio de respuestas indica un 0%. Este resultado demuestra que los encuestados no registran una postura negativa o contraria de la relación entre las habilidades y desempeño docente. Con respecto a las dimensiones de esta variable, la dimensión comunicación afectiva-efectiva, presenta un 100% de nivel eficiente, es decir que los 48 encuestados respondieron en escala de 5 sobre esta variable, lo cual indica su total acuerdo sobre la dimensión y su relación con la variable desempeño docente, esto confirma que la comunicación afectiva-efectiva es un elemento vital para el buen desempeño docente. la dimensión gestión tiempo, muestra en el nivel regular un 56.25% y el nivel eficiente 43.75%, lo cual acumulan el 100%, este resultado indica que los encuestados respondieron que la gestión tiempo no está siendo de manera apropiada en la IIEE lo cual requiere una mayor atención por una dimensión que muestra falencia. Finalmente, la dimensión gestión de conflictos presenta resultados de un 62.50% en nivel regular y 37.50% en nivel eficiente, siendo el promedio de eficiente más bajo en esta dimensión, lo cual muestra la debilidad del manejo de conflictos en la IIEE según la percepción de los encuestados.

En resumen, con respecto a esta variable el presente resultado para el investigador se considera favorable y revelador puesto que las respuestas en primer lugar sobre la descripción de la variable son de percepción altamente eficiente, pero en relación a las dimensiones varía entre percepciones de nivel eficiente y regular, siendo la dimensión gestión de conflictos con el índice más alto en el nivel regular, lo que se notaría este resultado en la contrastación de hipótesis indicando de esta manera la parte más vulnerable de las habilidades blandas en el desempeño docente. Se considera estos resultados favorables en el sentido que los encuestados

comprendieron las preguntas de tal manera que sus respuestas fueron claras y concretas además que tienen conocimiento del tema y que también es aplicable en su ejercicio docente dado el nivel de opción de escala de su respuesta durante la aplicación del instrumento.

Con respecto a la variable desempeño docente, la mayor tendencia de las respuestas en un promedio de 93,75% se ubican en un nivel alto, lo cual indica una buena percepción de los encuestados en lo que se refiere al desempeño de los docentes en la IIEE y un 6,25% de los encuestados se ubican en un nivel medio y 0% en un nivel bajo. A nivel de dimensiones en el nivel alto se ubican las dimensiones capacidad con un 100%, la dimensión talento con un 81.25%, suficiencia en un 97.92%, métodos con un 87.50% y con promedios no tan elevados, pero con nivel alto, se ubican con 54.17% la dimensión organización, y con 52.08% la dimensión planificación. Estos resultados indican el buen desenvolvimiento de los docentes en su labor, quienes demuestran desarrollar hábilmente estas dimensiones, según lo percibido por los encuestados. Y las dimensiones idoneidad con un promedio de nivel medio de 68.75% y la dimensión competencia con un 62.50% de nivel medio, indican cierta debilidad en estas dimensiones probablemente por falta de capacidad de los docentes respecto a su desempeño óptimo en la IIEE.

En resumen, con respecto a la variable desempeño docente y dimensiones, los resultados son favorables puesto que se ubican en un nivel alto en un buen porcentaje, con algunos de nivel regular específicamente en las dimensiones de la variable. Para el investigador estos resultados evidencian que hubo un buen manejo del proceso de la encuesta, como también que los participantes encuestados, tienen cierto dominio del tema y a la vez lo aplican dicho conocimiento, lo cual se revela en sus respuestas en el instrumento de investigación aplicado. Asimismo, por ser la investigación no experimental, el resultado solo indica y aporta una información que el investigador solicita, y en este aspecto, este resultado permite conocer y tener un diagnóstico de la realidad educativa en el aspecto de la practica docente en relación del manejo de las habilidades blandas en dicho ejercicio, lo cual es bueno para el investigador y a la vez un favorable aporte a la investigación.

6.2 Comparación resultados con marco teórico

Con respecto a los resultados inferenciales, primeramente, se aplicó la prueba de normalidad en la que según sus resultados se observó que tanto la variable 1 habilidades blandas y la variable 2 desempeño docente tienen datos normales, de esta manera se tomó la decisión de aplicar en el desarrollo de esta investigación el estadístico de **Correlación de Rho de Spearman**. Y en base a los objetivos tanto general y específicos tras la contrastación de las hipótesis se obtuvieron los siguientes resultados:

El estudio tuvo como propósito determinar la relación de la variable habilidades blandas y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021. Según los resultados obtenidos en la investigación se determina que existe relación entre las variables de estudio según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que fue de $= 0,445^*$ y sig. $= 0,002$, lo que evidencia que existe una correlación positiva moderada y significativa entre las variables de estudio. El autor considera que estos resultados se dieron de esta manera, porque los docentes encuestados en cierta forma conocen y poseen información sobre las habilidades blandas y a la vez lo aplican moderadamente en su desempeño pedagógico, asimismo, la modalidad virtual aplicada a la enseñanza universitaria favorece regularmente la relación de las variables de estudio. Se considera que estos resultados coinciden con la investigación de Priva (2020) quien en su investigación encontró que existía una relación significativa entre la competencia docente y el desempeño en la habilidad de comunicación oral, habilidad de comunicación escrita, habilidad de computación, y habilidad de manejo del estrés, y también con Cárdenas (2019) quien en su investigación llegó a la conclusión que la ejecución del taller repercutió significativamente en el desempeño docente. Esta coincidencia entre las investigaciones referidas, se debe precisamente a las variables desempeño docente que fueron aplicadas en el estudio y también a los resultados obtenidos que son similares.

También los resultados de este estudio coinciden con Vega (2021) quien realizó una tesis denominada “Habilidades blandas y el desempeño docente que en cuyo resultado encontró un valor de correlación de ,862 obteniendo un nivel de correlación positiva fuerte entre sus variables, lo que le llevó a concluir que el grado de correlación entre la variable y las dimensiones fueron favorables. Resultados muy similares con esta investigación. Asimismo, se coincide con Cabrejos (2020) quien realizó la investigación titulada “desarrollo de las habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral cuyo resultado de investigación verificó que tiene un grado de contribución moderado en este sentido se aprobó la hipótesis alterna. En este caso, la coincidencia se debe a la aplicación de las variables habilidades blandas y desempeño docente por los investigadores, es decir a ambas variables, y también a los resultados obtenidos, los mismos que son similares probablemente debido a que la muestra de estudio respondió óptimamente por tener conocimiento del tema. Esto indica la importancia y relevancia de esta investigación.

La mayor limitante de la investigación es que solo se circunscribe en los docentes en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco que laboran en el 2021. Además, es necesario recordar que esta Universidad en este programa educativo no cuenta con un gran número de docentes. Datos que coinciden con esta investigación.

El cuestionario utilizado ha sido preparado según las características de los docentes que imparten sus clases de manera virtual y luego se validó por tres expertos con estudios de maestría y doctorado en educación y luego de una prueba piloto se calculó la confiabilidad con una Alfa de Cronbach que fue de 0.966.

Es menester también conocer si existe relación entre cada una de las dimensiones de la variable habilidades blandas (comunicación afectiva-efectiva, gestión de conflictos y la gestión de tiempo) con la variable desempeño docente en la enseñanza virtual, el mismo que presenta en los objetivos específicos. En función a los resultados de los objetivos específicos se pudo establecer que existe relación entre la comunicación afectiva-efectiva y el desempeño docente en la enseñanza

virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021, puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman $=0,356$ indicado que posee un nivel de correlación positiva baja pero significativa dado la significancia de $0,013$. por lo que se aceptó la hipótesis alterna. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Rodríguez (2020) denominada las habilidades blandas como base del buen desempeño del docente, porque se demostró en ambas investigaciones que las habilidades como la comunicación es una competencia que contribuye en el desempeño docente, y que también en ambos grupos encuestados conozcan regularmente y dieron respuestas similares en los instrumentos aplicados. Obteniendo Rodríguez (2020) como resultado una correlación positiva media $d=0,374$, asimismo, el autor establece que las habilidades blandas en el área de la comunicación afectiva-efectiva ayudan a mejorar el desempeño laboral de los docentes por lo tanto es fundamental que se implementen bien sea a través de talleres o programas como parte del perfil de los docentes para así afianzar el desempeño en los mismos.

En cuanto a la relación entre la gestión de conflictos y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021, se demuestra que el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de $= 0,245^*$ y sig. $= 0,093$, lo que evidencia que no existe relación entre la gestión de conflictos y el desempeño docente en la enseñanza virtual. probablemente debido a la poca capacidad de los docentes para manejar determinados conflictos durante su desempeño. En base a estos resultados, se demuestra que la gestión de conflictos es una de las grandes competencias a nivel de la inteligencia emocional tal como lo señala Goleman (1998) quien lo identifica como una competencia de tipo social además este aspecto tiene la capacidad de que los docentes puedan saber cómo abordar los conflictos y así poder lograr minimizar el impacto que este pueda tener y de esta manera que se alcance un mejor desempeño dentro de sus labores a pesar de que no estén relacionados. Aspecto que es débil y no se demuestra en esta investigación dado la respuesta de los encuestados. El autor considera que esta dimensión obtuvo este tipo de resultado, porque es probable que los docentes participantes de la investigación no

sepan manejar determinados conflictos en los procesos educativos y dieron respuestas de valor entre regular y bajo. Otra opción puede ser, que las preguntas no fueron entendidas con claridad y las respuestas fueron negativas y neutras. Este resultado que francamente no era esperado por el autor, probablemente se debe a que el nivel de estudiantes que son asistidos por los docentes encuestados no genere conflictos como estudiantes de otro nivel académico, como de media o primaria, y debido a la poca práctica de esta actividad se desconozca el manejo de estos conflictos y consecuencias.

Finalmente, los resultados obtenidos del tercer objetivo científico pudieron explicar la relación entre la gestión de tiempo y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021, ya que obteniendo y una correlación de Rho de Spearman de = 0,612* y una significancia de 0,000, lo que evidencian que posee un nivel de correlación positiva alta moderada y significativa. Este resultado que presenta la existencia de relación, concuerda con lo alcanzado por Robles (2017) porque es posible que los encuestados manejen positivamente el tiempo en su ejercicio pedagógico y conozcan del tema óptimamente. Y que también, dado la naturaleza de la actividad académica de los docentes del nivel superior, el factor tiempo es elemental en su desempeño docente. Asimismo, ambos investigadores presentaron resultados positivos y favorables, lo cual son similares y coincidentes entre ambas investigaciones. Robles (2017) obtuvo resultados que evidenciaron que los docentes tienen un alto nivel de competencia en habilidades blandas (M = 4.08). Asimismo, estos resultados indicaron que existe una relación significativa entre el nivel de competencia en habilidades blandas de los maestros y el desempeño escolar en función al manejo del tiempo. Esto indica que un mayor nivel de competencia en habilidades blandas tiende a mejorar el desempeño escolar en calidad de tiempo y servicio. Igualmente, esta investigación tiene gran coincidencia en base a este objetivo con el trabajo de Navarro Martínez (2019) porque, ambos investigadores demostraron en primer lugar resultados muy similares, y una relación armónica entre la gestión del tiempo y el desempeño docente. Estos resultados fueron dados así porque hubo respuestas de los encuestados con un valor entre

regular y alto, probablemente por conocer del tema y aplicarlo a su actividad pedagógica. También Navarro Martínez (2019), realizó una tesis titulada habilidades blandas en el desempeño docente, cuyo resultado concluyó con que existe relación directa y significativa en función a la gestión de tiempo entre las habilidades blandas en el desempeño docente. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .653 **).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva moderada y significativa entre la variable habilidades blandas y la variable desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021; habiéndose comprobado dicha relación mediante el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor equivalente fue de 0,445* con una sig. de 0,002.
2. Existe relación positiva baja pero significativa entre la dimensión comunicación afectiva-efectiva de la variable habilidades blandas y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021, evidenciando este resultado tras el dato obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que fue de 0,356* con una sig. de 0,013.
3. No existe relación entre la gestión de conflictos y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021, puesto que los resultados que lo demuestran indican datos no significativos y de nivel de correlación bajo obtenidos del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que fue de 0,245* con una sig. de 0,093.
4. Existe una relación positiva alta y significativa entre la gestión de tiempo y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco 2021, el cual se evidencia mediante el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que fue de 0,612* con una sig. de 0,000.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados encontrados en el presente estudio, se realiza las siguientes recomendaciones:

1. Fomentar las habilidades blandas en cada uno de los docentes logrando la efectividad y estados de armonía en la manera que se comunican, mientras trabajan en equipo, desarrollando de esta manera sus habilidades de empleabilidad dándoles confianza para trabajar en un entorno cada vez más competitivo y de mayor complejidad.
2. Mejorar continuamente la comunicación afectiva-efectiva a través de la aplicación de estrategia en las aulas virtuales para que los docentes asuman la actitud, la postura para conocer lo que las personas experimentan por dentro.
3. Se recomienda a los docentes reflexionar sobre el manejo eficaz de conflictos puesto que en este aspecto se muestra deficiencia y debilidad en los docentes encuestados y a la vez habilitarse de estrategias y métodos innovados a fin de que se aborde y maneje estos conflictos de manera apropiada y eficiente durante el desempeño del docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas Universidad Andina del Cusco.
4. Gestionar el tiempo con el fin de administrar el trabajo a realizar en la plataforma virtual de la universidad de manera que se obtenga la mayor productividad posible de los docentes en sus clases a distancia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Colina, Z., & Medina, N. (2008). *Modelo para la evaluación del desempeño docente en la función docencia universitaria*. Perú.
- Chiape, A. & Consuelo (2013). Fortalecimiento de las emocionales en los educadores: *interacción en los ambientes virtuales*.
- Cruzado, W. (2019). *Competencias blandas en la empleabilidad de la Universidad Privada del Norte, sede los Olivos*. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Escudero Muñoz, J. M. (2008). Las competencias profesionales y la formación universitaria: *posibilidades y riesgos*. Red U: Revista de Docencia Universitaria, N° monográfico 2, 1-20.
- Gallardo, K. (2017) *Motivación y desempeño laboral del personal docente de un colegio de educación secundaria*. Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. Perú.
- Huanaco, K. (2019). *Habilidades blandas y cuatro dominios en el marco del buen desempeño docente en la Institución Educativa “Casa Blanca de Jesús” de San Juan de Lurigancho 2019*. Lima. Perú.
- López, D. (2015) *Motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa de Carabobo*. Venezuela.
- Montenegro, I. (2003). *Evaluación del desempeño docente*. Citado en Maivy, D. (2015). *Plan de evaluación de desempeño docente como estrategia para la mejora de la praxis pedagógica del docente*. Valencia: Universidad de Carabobo. Facultad de ciencias de la educación. Venezuela.
- Montoro, G. (2018). *Las habilidades sociales en los desempeños de la Facultad de Arquitectura – Universidad Nacional de Ingeniería*. Lima. Perú.

- Pérez Serrano, G. (1994). *Investigación cualitativa. Retos e Interrogantes, Tomo I Métodos y II Técnicas y análisis de datos*. Madrid: La Muralla.
- Ruiz Olabuénaga, J. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sanchez, K. (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín* 2016. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Sedano, R. J. (2013) *El marco del buen desempeño docente y su influencia para el cambio radical de nuestra educación peruana*. Perú.
- Tobón, S. (2006). *Formación basada en Competencias, Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctico*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Tobón, Sergio, Julio H Pimienta Prieto, and Juan Antonio García Fraile (2010). *Secuencias didácticas: Aprendizaje y Evaluación de Competencias*. N.P.
- Zabalza, M. (2004). *Competencias docentes del profesorado universitario: calidad y desarrollo profesional*. NARCEA.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO DOCENTE EN LA ENSEÑANZA VIRTUAL DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO 2021.

Responsable: Luis Drian Álvarez Huamán

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021?</p> <p>Problemas específicos P.E.1: Cuál es la relación entre la comunicación afectiva-efectiva y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.</p>	<p>Objetivo general Identificar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1: Demostrar la relación entre la comunicación afectiva-efectiva y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: H.E.1: Existe relación entre la comunicación afectiva-efectiva y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.</p>	<p>Variable 1: Habilidades Blandas. Dimensiones: - Comunicación afectiva-efectiva. - Gestión de tiempo. - Gestión de conflictos.</p> <p>Variable 2: Desempeño Docente. Dimensiones: - Capacidad. - Idoneidad. - Talento. - Competencia. - Suficiencia. - Organización.</p>	<p>Tipo de investigación: Cualitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental de corte transversal.</p> <p>Población: En la presente investigación la población está representada por 48 docentes del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.</p>

<p>P.E.2: Cuál es la relación entre la gestión de conflictos y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina Cusco 2021.</p> <p>P.E.3: Cuál es la relación entre la gestión de tiempo y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.</p>	<p>O.E.2: Establecer la relación entre la gestión de conflictos y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina Cusco 2021.</p> <p>O.E.3: Explicar la relación entre la gestión de tiempo y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco 2021.</p>	<p>Idiomas de la Universidad Andina Cusco 2021.</p> <p>H.E.2: Existe relación entre la gestión de conflictos y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina Cusco 2021.</p> <p>H.E.3: Existe relación entre la gestión de tiempo y el desempeño docente en la enseñanza virtual del Centro de Idiomas de la Universidad Andina Cusco 2021.</p>	<p>- Métodos. - Planificación.</p>	<p>Muestra: No aplica</p> <p>Muestreo: Para la presente investigación se plantea un muestreo no probabilístico de tipo censal, debido a que se trabajara con una muestra de igual cantidad que la población</p> <p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario para evaluación de habilidades blandas y desempeño docente.</p> <p>Métodos de análisis de datos SPSS versión 26 Estadísticas descriptivas y estadísticas inferenciales.</p>
---	---	---	--	---

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUACION DE HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO DOCENTE

Instructivo.

A continuación, usted encontrará una relación de preguntas que deberá de responder de acuerdo a las alternativas que tiene a disposición. Le sugerimos no detenerse mucho en cada pregunta, además consideramos muy importante que responda con absoluta honestidad. Considere terminar con todas las interrogantes.

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
	COMUNICACION AFECTIVA-EFECTIVA	1. Me conmuevo por las necesidades de los demás.					
		2. Cuando agrado de algo puedo expresarlo sin dificultades.					
		3. Puedo reconocer los sentimientos y emociones de los demás; además aporto en su comprensión.					

HABILIDADES BLANDAS		4. Me siento satisfecho y realizado cuando logro mis cometidos.						
		5. Considero que los pasos que realizo para lograr un objetivo, son los más adecuados.						
	GESTION DEL TIEMPO		6. Elaboro las cosas de tal manera que me permiten alcanzar los objetivos a futuro.					
			7. Es una característica personal ordenar las cosas para luego ejecutar una tarea.					
			8. Elaboro con frecuencia mecanismos de regulación, en torno a las actividades que ejecuto.					
	GESTION DE CONFLICTOS		9. La apertura es una condición que por definición me corresponde.					
			10. Entiendo que es importante promover la comunicación y resolver dificultades.					

		11. Una conversación madura y eficiente entre las personas, produce muchos beneficios.					
		12. Considero que es viable alcanzar alternativas de solución a las personas que se encuentran enfrentadas.					
DESEMPEÑO DOCENTE	CAPACIDAD	13. Considero importante y oportuno incrementar mis conocimientos.					
		14. Cuando interactué con otras personas, creo que aporté en su desarrollo.					
	IDONEIDAD	15. Cuando desconozco algo prefiero ceder la tarea a otra persona.					
		16. Siempre creo tener las habilidades necesarias para cumplir con una tarea.					
	TALENTO	17. Creo poseer una capacidad natural para realizar las cosas con eficacia.					
		18. Frente a las dificultades puedo					

		alcanzar soluciones originales.					
COMPETENCIA		19. Mis actividades son ejecutadas con pertinencia y mucha facilidad.					
		20. Generalmente invierto poco tiempo en la resolución de problemas.					
		21. Los saberes que poseo han resultado de las diferentes experiencias que tuve.					
SUFICIENCIA		22. Cuando asumo alguna responsabilidad intento elegir las cosas de manera apropiada.					
		23. Me agrada cuando las opiniones que expreso son complementadas por otras personas.					
ORGANIZACIÓN		24. Me resulta importante y necesario ordenar los elementos que utilizo en mi labor.					
		25. La información que manejo es compartida con otras personas, al					

		mismo tiempo puedo acoger la suya.					
		26. Resulta fundamental enriquecer nuestra apreciación con las opiniones de los demás.					
	MÉTODOS	27. Las formas de ejecutar una labor son sugeridas, pero también pueden resultar de nuestra experiencia.					
		28. Con frecuencia utilizo formas propias de lograr mis cometidos.					
	PLANIFICACIÓN	29. Mis tareas diarias exigen ordenar la información, otorgarle una prioridad e incluso superponerlas.					
		30. Concebir y preparar una actividad con antelación, es un recurso muy importante.					
		31. Definir una problemática, ver sus alternativas de solución, ejecutar una de ellas y luego evaluar, es una característica que poseo.					

Anexo 3: Índice de Confiabilidad del Instrumento

Los resultados de la prueba de fiabilidad se organizan en dos dimensiones, que incluyen 31 ítems los cuales fueron adaptados para su evaluación en total, para ello se realizó una prueba piloto el cual consta de 10 docentes; los datos obtenidos fueron tabulados en una hoja el cual fue procesado a través del software estadístico SPSS statistics.26.

En el análisis de la fiabilidad de los instrumentos se analizó a través de la matriz de correlación de los ítems de las hojas de registro, de los cuales se obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro 2

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Cuadro 3

Estadísticos de fiabilidad por Ítems de la Variable Habilidades blandas y Desempeño docentes

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	10

Fuente: Elaboración propia

Según el criterio general recomienda evaluar los coeficientes de Alpha de Cronbach donde >0.9 indicara que es excelente, al arrojar resultado >0.8 es considerado como bueno, si es >0.7 será aceptable. Cuando se <0.6 el resultado es cuestionable, así como cuando sea >0.5 es pobre, pero si es <0.5 es inaceptable. (43)

Interpretación: En los datos obtenido sobre el cálculo de la fiabilidad se obtuvo un valor de 0,862 por lo que se establece que el instrumento presenta un nivel bueno de confiabilidad por lo tanto es fiable para el procedimiento de datos.

Anexo 4: Informe de Turnitin al 28% de similitud

Anexo 5: Documentos Administrativos



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chincha Alta, 15 de diciembre del 2021

OFICIO N°557-2021-UAI-FCS

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
MG. CRISTIAN LOPEZ ZERECEDA
DIRECTOR DEL CENTRO DE IDIOMAS
URB. INGENIERIA LARAPA GRANDE A-7, SAN JERONIMO

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.




Mg. Giorgio A. Aquije Cárdenas
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que. ALVAREZ HUAMAN, LUIS DRIAN, identificado con DNI 44024740 del Programa Académico de Psicología, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **"HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO DOCENTE EN LA ENSEÑANZA VIRTUAL DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO 2021"**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 15 de diciembre del 2021



Mg. Georgina A. Azuaje Cárdenas
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Kris Cárdenas Braud
DNI: 41438751
COORDINADORA ACADÉMICA
CENTRO DE IDIOMAS UAC

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA
INVESTIGACION**

La presente investigación titulada **“HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO DOCENTE EN LA ENSEÑANZA VIRTUAL DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO 2021”** es desarrollado por **Luis Drian Álvarez Huaman**, del programa académico de Psicología de la Universidad Autónoma de Ica.

El objetivo de estudio es Determinar la relación entre las HABILIDADES BLANDAS Y EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA ENSEÑANZA VIRTUAL DEL CENTRO DE IDIOMAS UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO 2021. En caso de acceder a participar de este estudio se le pedirá responder un cuestionario de preguntas objetivas, el cuestionario tomará 35 minutos aproximadamente y la información que se recolecta será confidencial.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial.

Fecha.....

Firma

Apellidos y nombres

Anexo 6:Base de datos

Nº	SEXO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	
1	F	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
2	F	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	
3	F	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
5	F	5	4	4	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	2	2	4	4	4	2	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
6	F	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
7	M	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
8	F	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	
9	M	4	5	3	5	3	3	2	4	3	4	5	4	5	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	
10	F	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
11	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	M	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	F	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	
14	F	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
15	F	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	4	5	4	4	2	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	
16	M	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
17	M	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
18	F	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	
19	F	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
20	M	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	
21	M	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	
22	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	M	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	
24	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	4	2	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	
25	F	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	
26	M	4	4	4	5	3	3	5	3	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
27	F	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	
28	F	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	
29	M	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
30	M	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	
31	M	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	
32	F	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	
33	F	4	3	5	4	3	2	4	2	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	
34	M	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
35	M	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	
36	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	4	2	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	
37	F	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	
38	M	4	4	4	5	3	3	5	3	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
39	F	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	
40	F	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	
41	M	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
42	M	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	
43	M	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	
44	F	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	99	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	
45	F	4	3	5	4	3	2	4	2	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	
46	M	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
47	M	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
48	F	4	3	5	4	3	2	4	2	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	

AP59		PLANIFICACIÓN																																				
H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	
1	TALENTO				COMPETENCIA				SUFICIENCIA				ORGANIZACIÓN				MÉTODOS				PLANIFICACIÓN				VD													
2	Total	ITEM 5	ITEM 6	Total	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	Total	ITEM 10	ITEM 11	Total	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	Total	ITEM 15	ITEM 16	Total	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	Total	TOTAL															
3	7	Medio	3	4	7	Medio	4	4	3	11	Medio	5	4	9	Alto	3	4	4	11	Medio	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	74	Alto		Max:	96	DESEMPEÑO DOCENTE			
4	6	Medio	4	4	8	Alto	4	3	3	10	Medio	4	3	7	Medio	5	4	4	13	Alto	4	4	8	Alto	4	5	4	13	Alto	74	Alto		Min:	18	NIVEL	INTERVALO	FRECUENCIA	%
5	6	Medio	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	74	Alto		Rango:	76	BAJO	[19-44]	0	0.00
6	7	Medio	5	5	10	Alto	5	5	3	13	Alto	5	5	10	Alto	5	4	4	13	Alto	4	5	9	Alto	5	5	5	15	Alto	87	Alto		Amplitud:	25.33	MEDIO	[45-70]	3	6.25
7	4	Bajo	4	4	8	Alto	4	2	4	10	Medio	5	5	10	Alto	5	4	4	13	Alto	5	5	10	Alto	4	4	4	12	Medio	76	Alto				ALTO	[71-95]	45	93.75
8	8	Alto	4	4	8	Alto	4	3	4	11	Medio	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	4	4	8	Alto	3	3	4	10	Medio	73	Alto		VI		TOTAL		48	100.00
9	7	Medio	4	4	8	Alto	4	5	5	14	Alto	5	4	9	Alto	5	4	4	13	Alto	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	80	Alto							
10	6	Medio	4	4	8	Alto	5	4	4	13	Alto	5	4	9	Alto	4	3	5	12	Medio	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	76	Alto		Max:	10	CAPACIDAD			
11	6	Medio	3	4	7	Medio	4	2	4	10	Medio	4	4	8	Alto	4	3	4	11	Medio	4	3	7	Medio	5	4	4	13	Alto	71	Alto		Min:	2	NIVEL	INTERVALO	FRECUENCIA	%
12	7	Medio	4	5	9	Alto	5	4	5	14	Alto	5	4	9	Alto	5	5	4	14	Alto	4	5	9	Alto	5	5	5	15	Alto	87	Alto		Rango:	8	BAJO	[2-4]	0	0.00
13	8	Alto	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	76	Alto		Amplitud:	2.67	MEDIO	[5-7]	0	0.00
14	10	Alto	5	5	10	Alto	5	3	5	13	Alto	5	5	10	Alto	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	5	5	15	Alto	93	Alto				ALTO	[8-10]	48	100.00
15	6	Medio	5	4	9	Alto	4	5	4	13	Alto	5	4	9	Alto	4	4	4	12	Medio	4	4	8	Alto	3	5	4	12	Medio	78	Alto		VI		TOTAL		48	100.00
16	8	Alto	5	5	10	Alto	5	4	5	14	Alto	5	5	10	Alto	5	5	5	15	Alto	5	4	9	Alto	4	5	5	14	Alto	90	Alto							
17	6	Medio	4	4	8	Alto	3	4	5	12	Medio	4	5	9	Alto	4	3	5	12	Medio	4	4	8	Alto	5	4	5	14	Alto	78	Alto		Max:	10	IDONEIDAD			
18	7	Medio	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	4	5	9	Alto	4	5	4	13	Alto	5	4	9	Alto	4	4	4	12	Medio	79	Alto		Min:	2	NIVEL	INTERVALO	FRECUENCIA	%
19	8	Alto	4	5	9	Alto	4	4	5	13	Alto	5	5	10	Alto	5	4	5	14	Alto	5	4	9	Alto	4	5	5	14	Alto	86	Alto		Rango:	8	BAJO	[2-4]	4	8.33
20	8	Alto	4	4	8	Alto	4	4	5	13	Alto	5	4	9	Alto	5	4	5	14	Alto	5	5	10	Alto	4	5	4	13	Alto	84	Alto		Amplitud:	2.67	MEDIO	[5-7]	33	68.75
21	7	Medio	3	4	7	Medio	3	4	4	11	Medio	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	4	3	7	Medio	3	4	3	10	Medio	71	Alto				ALTO	[8-10]	11	22.92
22	8	Alto	4	4	8	Alto	4	3	4	11	Medio	5	4	9	Alto	5	4	5	14	Alto	4	4	8	Alto	5	5	4	14	Alto	81	Alto				TOTAL		48	100.00
23	8	Alto	5	4	9	Alto	4	4	5	13	Alto	5	4	9	Alto	4	4	4	12	Medio	5	5	10	Alto	5	5	4	14	Alto	84	Alto							
24	8	Alto	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	76	Alto		Max:	10	TALENTO			
25	7	Medio	3	4	7	Medio	3	3	4	10	Medio	4	5	9	Alto	4	4	5	13	Alto	5	4	9	Alto	4	5	4	13	Alto	76	Alto		Min:	2	NIVEL	INTERVALO	FRECUENCIA	%
26	6	Medio	3	4	7	Medio	4	2	3	9	Medio	5	4	9	Alto	5	5	5	15	Alto	4	4	8	Alto	5	5	4	14	Alto	78	Alto		Rango:	8	BAJO	[2-4]	0	0.00
27	7	Medio	4	4	8	Alto	4	3	4	11	Medio	4	5	9	Alto	4	4	4	12	Medio	4	3	7	Medio	3	4	4	11	Medio	73	Alto		Amplitud:	2.67	MEDIO	[5-7]	9	18.75
28	6	Medio	4	4	8	Alto	3	3	4	10	Medio	4	5	9	Alto	4	4	4	12	Medio	5	4	9	Alto	4	5	4	13	Alto	76	Alto				ALTO	[8-10]	39	81.25
29	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	5	14	Alto	5	3	8	Alto	5	5	3	13	Alto	4	5	9	Alto	4	5	5	14	Alto	88	Alto				TOTAL		48	100.00
30	7	Medio	5	5	10	Alto	5	4	5	14	Alto	5	5	10	Alto	5	4	4	13	Alto	4	3	7	Medio	4	5	4	13	Alto	83	Alto							
31	7	Medio	4	3	7	Medio	4	4	5	13	Alto	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	5	4	9	Alto	4	4	4	12	Medio	77	Alto		Max:	15	COMPETENCIA			
32	7	Medio	4	4	8	Alto	4	4	4	12	Medio	4	4	8	Alto	4	4	5	13	Alto	4	4	8	Alto	4	4	3	11	Medio	75	Alto		Min:	3	NIVEL	INTERVALO	FRECUENCIA	%
33	6	Medio	4	4	8	Alto	4	3	5	12	Medio	5	5	10	Alto	5	4	4	13	Alto	5	5	10	Alto	3	5	5	13	Alto	82	Alto		Rango:	12	BAJO	[3-7]	0	0.00
34	7	Medio	4	5	9	Alto	5	4	5	14	Alto	5	5	10	Alto	5	3	4	12	Medio	5	5	10	Alto	4	5	5	14	Alto	85	Alto		Amplitud:	4.00	MEDIO	[8-12]	30	62.50
	7	Medio	5	5	10	Alto	5	2	5	12	Medio	5	4	9	Alto	5	4	5	14	Alto	5	5	10	Alto	4	5	3	12	Medio	84	Alto				ALTO	[13-15]	18	37.50

BASE DATA LUIS ALVAREZ VARIABLE 2 - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

111 =H11/\$H\$15

IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES		
Categoría	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	5	5.2%
En desacuerdo	11	11.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	34.4%
De acuerdo	30	31.3%
Muy de acuerdo	17	17.7%
	96	100%

ESTRATEGIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		
Categoría	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	3	3.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	24.0%
De acuerdo	47	49.0%
Muy de acuerdo	23	24.0%
	96	100%

LINEAMIENTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		
Categoría	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	3	3.1%
En desacuerdo	3	3.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	7.3%
De acuerdo	31	32.3%
Muy de acuerdo	52	54.2%
	96	100%

PROCESO DE MEJORA CONTINUO		
Categoría	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	3	3.1%
En desacuerdo	39	40.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%
De acuerdo	0	0.0%
Muy de acuerdo	0	0.0%
	42	44%

BASE DATOS GRÁFICOS Hoja1

17°C Parc. soleado 16:04 15/01/2022

BASE DATA LUIS ALVAREZ VARIABLE 2 (1) - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

I11 =H11/\$H\$15

IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES			ESTRATEGIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL			LINEAMIENTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL			PROCESO DE MEJORA CONTINUO		
Categoría	Nº	%	Categoría	Nº	%	Categoría	Nº	%	Categoría	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	5	5.2%	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	Totalmente en desacuerdo	3	3.1%	Totalmente en desacuerdo	3	3.1%
En desacuerdo	11	11.5%	En desacuerdo	3	3.1%	En desacuerdo	3	3.1%	En desacuerdo	39	40.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	34.4%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	24.0%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	7.3%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%
De acuerdo	30	31.3%	De acuerdo	47	49.0%	De acuerdo	31	32.3%	De acuerdo	0	0.0%
Muy de acuerdo	17	17.7%	Muy de acuerdo	23	24.0%	Muy de acuerdo	52	54.2%	Muy de acuerdo	0	0.0%
	96	100%		96	100%		96	100%		42	44%

IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES

ESTRATEGIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

LINEAMIENTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

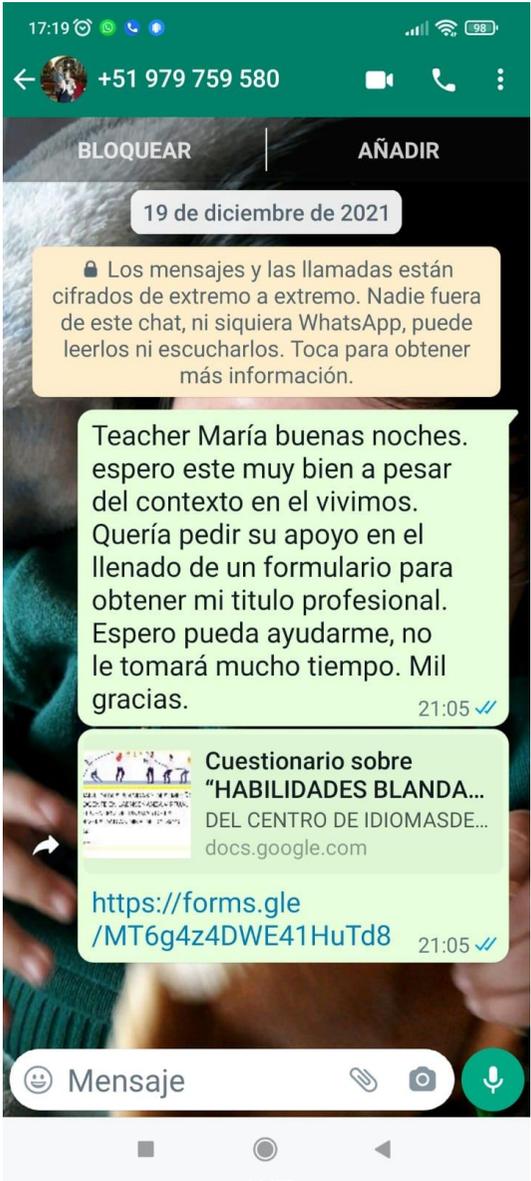
PROCESO DE MEJORA CONTINUO

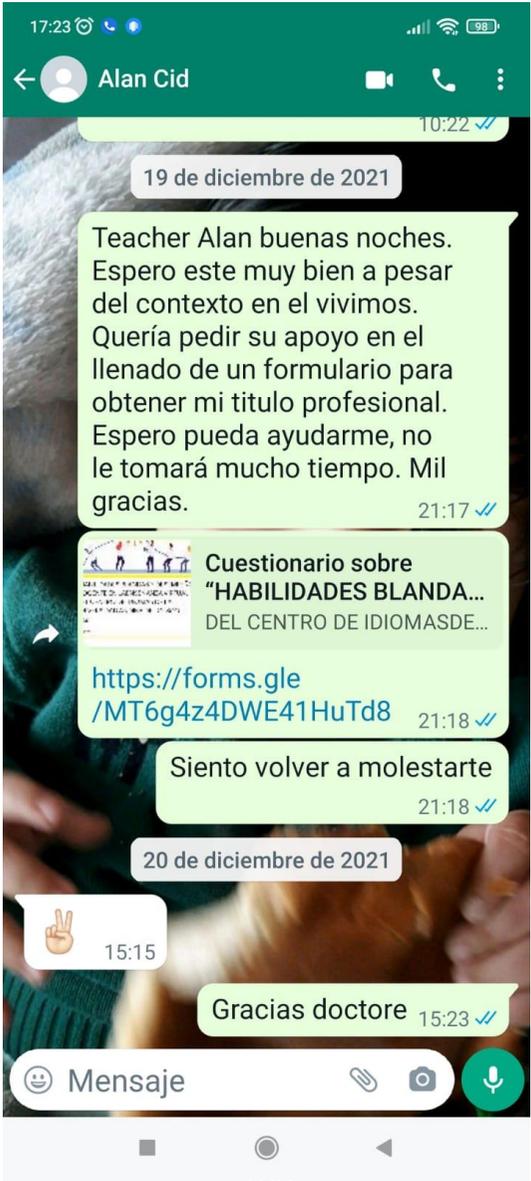
BASE DATOS GRÁFICOS Hoja1

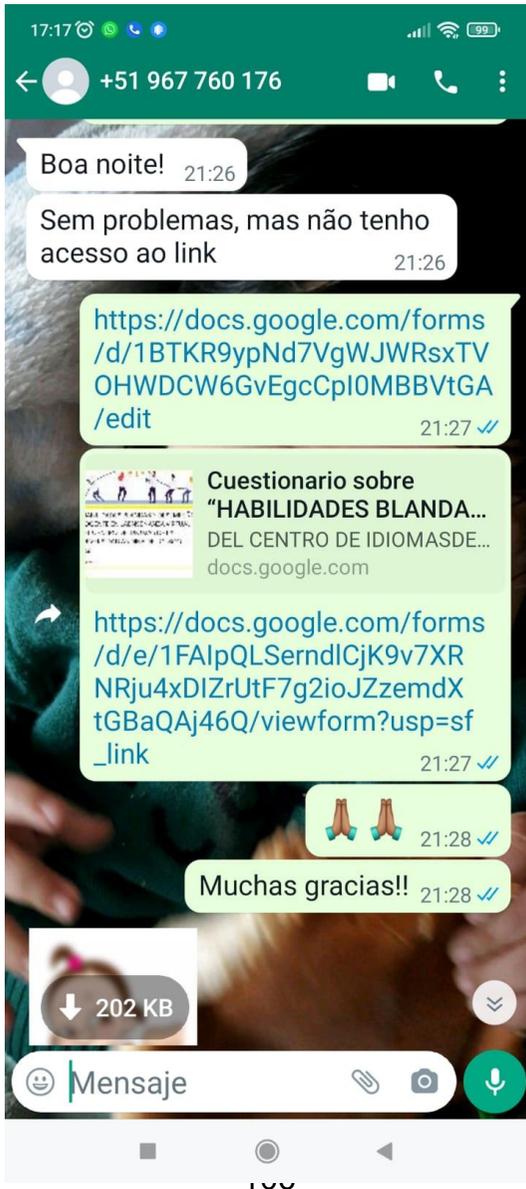
Listo Calcular

Escribe aquí para buscar

17°C Parc. soleado 16:06 15/01/2022







17:17
 ← +51 967 760 176

Boa noite! 21:26

Sem problemas, mas não tenho acesso ao link 21:26

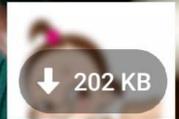
<https://docs.google.com/forms/d/1BTKR9ypNd7VgWJWRsxTVOHWDCW6GvEgcCpi0MBBVtGA/edit> 21:27 ✓

 **Cuestionario sobre "HABILIDADES BLANDA... DEL CENTRO DE IDIOMASDE...**
docs.google.com

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSerndlCjK9v7XRNrju4xDIZrUtF7g2ioJZzemdXtGBaQAj46Q/viewform?usp=sf_link 21:27 ✓

 21:28 ✓

Muchas gracias!! 21:28 ✓

 202 KB

Mensaje