

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSGRADO

**SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**



**TALLER DE HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LA
COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS TRABAJADORES
DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SÁNCHEZ
CARRIÓN, HUAMACHUCO 2025**

**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Educación con
Mención en Docencia Universitaria y Gestión Educativa**

Autor

**Luis Vidal Guarniz Alcántara
Código: ORCID 0009-0001-5079-6444**

Asesor:

**Dr. Oscar Porfirio Cruz Cruz
Código Orcid (0000-0002-4478-8894)**

CHIMBOTE – PERÚ

2025

DEDICATORIA

A mis padres, Luisa y Vidal, por ser el pilar de mi vida, por su amor incondicional, sus consejos sabios y el ejemplo de esfuerzo y honestidad que siempre me han dado. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

A mis hijas, Luisa Fernanda y Ariana, mi mayor inspiración. Gracias por llenar mis días de luz, por motivarme a seguir adelante y por recordarme constantemente la importancia de luchar por los sueños. Este logro es también para ustedes.

AGRADECIMIENTO

Con profundo agradecimiento y sincera emoción, dedico estas líneas a quienes han sido pilares fundamentales en la culminación de este importante logro académico.

A mis padres, Luisa y Vidal, por su amor incondicional, sus sacrificios y su constante apoyo. Su ejemplo de vida, esfuerzo y valores han sido mi guía y motivación en cada paso del camino.

A mis hijas, Luisa Fernanda y Ariana, fuente inagotable de amor, inspiración y fortaleza. Este logro también es para ustedes, con la esperanza de que siempre crean en sus sueños y nunca se rindan.

A mis hermanas y a la madre de mis hijas, por estar siempre presentes con palabras de aliento, gestos de cariño y una cercanía que ha sido fundamental en los momentos más desafiantes.

Al Dr. Óscar Cruz Cruz, mi asesor de tesis, por su orientación, paciencia y valiosos aportes. Su compromiso y guía fueron esenciales para llevar este trabajo a buen término.

Y a mis amigos más cercanos, por su compañía constante, por las conversaciones que me devolvieron la calma y por estar ahí cuando más lo necesité. Gracias por ser parte de este camino.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

El Autor

ÍNDICES GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice general	iiv
Índice de tablas	v
índice de figuras	vi
Palabras Clave	vii
Constancia de originalidad	viii
Título	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	12
Metodología	31
Resultados	35
Análisis y Discusión	51
Conclusiones	57
Recomendaciones	59
Referencias bibliográficas	61
Anexos	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Título	Pág.
Tabla 1	Dimensión Empatía	35
Tabla 2	Dimensión Manejo De Emociones	36
Tabla 3	Dimensión Control De Estrés	37
Tabla 4	Dimensión Solución De Problemas	39
Tabla 5	Variable Comunicación Asertiva	40
Tabla 6	Prueba de normalidad de la variable “Comunicación asertiva”	42
Tabla 7	Prueba de normalidad de la dimensión “Empatía”	42
Tabla 8	Prueba de normalidad de la dimensión “Manejo de emociones”.	42
Tabla 9	Prueba de normalidad de la dimensión “Control de estrés”.	43
Tabla 10	Prueba de normalidad de la dimensión “Solución del problema”.	43
Tabla 11	Prueba de normalidad de la dimensión “Toma de decisiones”.	44
Tabla 12	Prueba T de Student para muestras relacionadas de la variable “Comunicación asertiva”.	45
Tabla 13	Prueba T de Student para muestras relacionadas de la dimensión “Empatía”.	46
Tabla 14	Prueba T de Student para muestras relacionadas de la dimensión “Manejo de emociones”.	47
Tabla 15	Prueba T de Student para muestras relacionadas de la dimensión “Control de estrés”.	48
Tabla 16	Prueba T de Student para muestras relacionadas de la dimensión “Solución de problemas”.	49
Tabla 17	Prueba T de Student para muestras relacionadas de la dimensión “Toma de decisiones”.	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras	Título	Pág
Figura 1	Dimensión “Empatía”	35
Figura 2	Dimensión “Manejo de emociones”	37
Figura 3	Dimensión “Control de estrés”	38
Figura 4	Dimensión “Solución de problemas”	39
Figura 5	Variable “Comunicación asertiva”	40

PALABRAS CLAVE

Palabras Clave

Tema	Habilidades blandas para mejorar la comunicación asertiva
Especialidad	Trabajo en equipo, Adaptabilidad, Ética, Sociabilidad, Empatía, Manejo de emociones, Control de estrés, Solución de problemas, Toma de decisiones

Palabras Clave

Issue	Soft skills workshop to improve assertive communication
Specialty	Teamwork, Adaptability, Ethics, Sociability, Empathy, Emotion Management, Stress Control, Problem Solving, Decision Making

Línea de investigación

Línea de Investigación	Gestión de la educación
Área	Ciencias Sociales
Sub área	Ciencias de la Educación
Disciplina	Educación General



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "TALLER DE HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SÁNCHEZ CARRIÓN, HUAMACHUCO 2025" del (a) estudiante: GUARNIZ ALCANTARA LUIS VIDAL, identificado(a) con Código N° 1316000010 , se ha verificado un porcentaje de similitud del 20%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 14 de agosto de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

DT. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

**TALLER DE HABILIDADES BLANDAS PARA
MEJORAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE
LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL SÁNCHEZ CARRIÓN
HUAMACHUCO – 2025**

RESUMEN

Esta investigación su objetivo fue identificar y analizar los resultados de la implementación del taller de habilidades blandas, con el fin de mejorar la comunicación asertiva entre el personal de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión Huamachuco 2025. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. La población de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión está compuesta por 66 trabajadores, y se aplicó el método de muestreo correspondiente. Muestreo aleatorio simple, para elegir la muestra se utilizó el software Working in Epidemiology; el cual seleccionó a 35 participantes, la técnica que se utilizó fue un listado de preguntas y el instrumento un cuestionario estructurado en la escala de Likert; los resultados que se obtuvieron de esta investigación, fueron, en el pre tes solo el 6% del personal tienen un nivel alto en comunicarse asertivamente, un 80% de la muestra presentan un nivel intermedio en comunicarse asertivamente y un 3% de la muestra presenta un nivel bajo en comunicarse asertivamente; después de implementarse el taller de habilidades blandas y aplicar el post tes se obtuvieron los siguientes resultados, 34 trabajadores alcanzaron el nivel alto, lo que representó el 97% de la muestra; y 1 docente se ubicó en el nivel medio, lo que representó el 3% de la muestra; se puede concluir que la ejecución y aplicación del taller de habilidades blandas, para mejorar la comunicación asertiva entre los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión fue exitoso.

ABSTRACT

This research aimed to identify and analyze the results of the implementation of the soft skills workshop, in order to improve assertive communication among the staff of the local educational management unit Sánchez Carrión Huamachuco 2025. The research had a non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational quantitative approach. The population of the Sánchez Carrión local educational management unit is made up of 66 workers, and the corresponding sampling method was applied. Simple random sampling, to choose the sample the Working in Epidemiology software was used; which selected 35 participants, the technique used was a survey and the questionnaire instrument structured on the Likert scale; the results obtained from this research were, in the pre test only 6% of the staff have a high level in communicating assertively, 80% of the sample have an intermediate level in communicating assertively and 3% of the sample have a low level in communicating assertively; After implementing the soft skills workshop and applying the post-test, the following results were obtained: 34 workers reached the high level, representing 97% of the sample; and 1 teacher was placed at the intermediate level, representing 3% of the sample. It can be concluded that the implementation and application of the soft skills workshop to improve assertive communication among workers at the Sánchez Carrión local educational management unit was successful..

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como objetivo resaltar la relevancia de implementar las habilidades blandas interpersonales como una estrategia clave que mejorará el trabajo en equipo entre los integrantes de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión. Las habilidades blandas son esenciales para fomentar el trabajo en equipo y alcanzar objetivos compartidos, se trata de capacidades personales y sociales que influyen en la manera en que una persona se relaciona con los demás. Estas habilidades son claves para el desarrollo completo de la persona, puesto que refuerzan su potencial interno y le permiten también apoyar el desarrollo de otros. En el entorno laboral, las competencias de relación personal son fundamentales, ya que facilitan la integración de los empleados en equipos de trabajo, adaptarse a los cambios del entorno y resolver situaciones problemáticas de forma eficiente, de hecho, son un factor determinante para el éxito organizacional que promueven un ambiente laboral positivo y eficiente, favorecen que los trabajadores alcancen su máximo rendimiento, contribuyen en la gestión efectiva de conflictos, facilitan la adaptación al cambio y fortalecen la resiliencia organizacional y fomentan el liderazgo dentro de los equipos; permiten aplicar los conocimientos técnicos de forma eficaz en la ejecución de tareas. Una de las habilidades blandas más influyentes en el entorno de trabajo es la comunicación asertiva. La ausencia de esta puede provocar malentendidos, tensiones, conflictos y estrés, también puede generar problemas como baja autoestima, ansiedad, agresividad, críticas destructivas, falta de respeto, culpa o dificultades para expresar emociones. En conclusión, las personas que poseen habilidades blandas contribuyen significativamente al bienestar en las organizaciones, generando un entorno más motivado, empático y comunicativo, lo que se refleja en una mejor productividad y mejores resultados, en el contexto educativo, estas habilidades son fundamentales tanto para docentes como para estudiantes, ya que les permiten manejar conflictos, trabajar en conjunto y aportar activamente en la construcción de un futuro más prometedor. Las habilidades blandas son la base de una enseñanza de calidad, ya que permiten a los educadores involucrar y empoderar a sus alumnos en diversos entornos.

ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Antecedentes

According to Litardo (2023). Competencias interpersonales para la comunicación efectiva en alumnos de secundaria de la institución educativa en Guayaquil, Ecuador, 2023. Universidad de Piura. Escuela de Postgrado. Programa de Maestría en Administración Educativa. Tesis para la obtención del grado académico de Maestra en Administración Educativa. Piura, Perú. En esta tesis, la autora analiza un conjunto de estudiantes de secundaria en Guayaquil, Ecuador, que experimentan dificultades en la comunicación afectiva. La investigación busca establecer el efecto de la implementación de un programa de habilidades interpersonales sobre la mejoría de la comunicación afectiva entre escolares de segundo año de secundaria en una institución educativa en Guayaquil, Ecuador. Investigación aplicada, metodología cuantitativa con diseño experimental. La población consistía en 100 estudiantes, de los cuales 50 fueron elegidos como muestra para la implementación de la propuesta. Se empleó una encuesta con un temario de 24 ítems como instrumento para la recopilación de información. Las respuestas evidenciaron que, antes de la implementación del programa, el 60 % de los estudiantes asociaban las habilidades blandas con la comunicación efectiva y la responsabilidad, nunca; en contraste, tras la intervención, el 56 % de los alumnos capacitados con el programa cultivaron competencias en comunicación efectiva con mayor regularidad. Se concluyó que la implementación de estrategias basadas en habilidades blandas contribuye de manera notable a mejorar la comunicación en los estudiantes.

Mauricio y Pizarro (2022). Habilidades blandas habilidades y comunicación organizacional en empleados de una empresa de Lima Metropolitana, 2022.y comunicación organizacional entre empleados de una empresa de Lima Metropolitana, 2022. Universidad Vallejo César Universidad. Escuela de Ciencias de la Salud Ciencias. Facultad de

Psicología. Tesis para la obtención del título profesional de Licenciada en Psicología. Lima, Perú.

En esta tesis, las autoras examinaron la evaluación entre las destrezas interpersonales y la interacción dentro de la organización entre los trabajadores de una compañía en Lima Metropolitana. La metodología utilizada fue básica, con un diseño no experimental de nivel correlacional. La población consistió en 675 trabajadores, y se empleó una muestra censal que abarcó la totalidad de la población. Se empleó la Escala de Habilidades Blandas de Morocho (2017) y la Escala ECO-E de Comunicación Organizacional de Enríquez (2018) para el acopio de datos, ambas con elevada eficacia y confiabilidad. Los resultados mostraron una evaluación fuerte y significativa entre ambas variables (Rho de Spearman = 0.962, sig. = 0.000), esto que sugiere que un mayor desarrollo de habilidades blandas optimiza la comunicación organizacional en las empresas. Se decide que la implementación de estrategias para potenciar las habilidades interpersonales mejore la interacción entre los equipos de trabajo y optimice la comunicación en entornos laborales.

Morales (2021). HABILIDADES BLANDAS COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE-2019. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Faculty of Business Sciences. Professional Academic School of Administration. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado in Administración. Pimentel, Perú.

En esta tesis, el autor evaluó el impacto de un plan de habilidades blandas en la comunicación organizacional de los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque. La investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo y diseño preexperimental. La muestra consistió en 82 colaboradores de la institución. Se empleó un cuestionario de tipo Likert para la recopilación de datos. Los frutos mostraron que la

implementación de estrategias basadas en habilidades blandas mejoró la comunicación organizacional, favoreciendo las relaciones interpersonales y la integración del equipo de trabajo. Se determinó que el desarrollo de estas habilidades es clave para optimizar la gestión organizacional y fortalecer el desempeño laboral en el sector público.

Calderón (2022). HABILIDADES SOCIALES Y CONVIVENCIA ESCOLAR EN LOS ESTUDIANTES DE TERCER GRADO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN EL CALLAO, 2022. Universidad Nacional Mayor San Marcos. Escuela de Postgrado. Maestría en Educación Infantil y Neuroeducación. Investigación preliminar para la obtención del título de Maestra en Educación Infantil y Neuroeducación. Lima, Perú.

En esta tesis, la autora se propuso implantar la evaluación entre las habilidades interpersonales y la convivencia escolar en estudiantes de tercer grado de una colegio en el Callao. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un alcance correlacional. La muestra consistió en 84 estudiantes, a quienes se les administraron dos cuestionarios: uno sobre habilidades interpersonales y otro sobre convivencia escolar. El producto mostró una evaluación significativa entre las dos variables ($r = .424$; $p < .05$), subrayando correlaciones específicas entre la vida escolar y la colaboración en grupo ($r = .225$), liderazgo ($r = .337$), negociación ($r = .360$) y empatía ($r = .539$). Se determinan que el fomento de habilidades interpersonales en los estudiantes favorece la convivencia escolar y propicia un entorno más melódico en las aulas.

Cajas y Camarena (2023). CONEXIÓN ENTRE LAS HABILIDADES SOCIALES Y EL DESEMPEÑO ACADÉMICO EN NIÑOS CON DIFICULTADES DE APRENDIZAJE. Universidad de la Nacional Centro de Perú. Facultad de Humanidades. Escuela de Psicología Académicamente Profesional. Investigación preliminar para la obtención del título de Bachiller en Psicología. Huancayo, Perú.

Esta investigación, las autoras examinaron estudios sobre la evaluación entre habilidades interpersonales y aprovechamiento académico en niños con dificultades de educación en el contexto poscovid-19. Se llevó a cabo la exploración sistemática de 20 artículos de investigación liberados en Iberoamérica en los últimos cinco años. Los resultados demostraron que las habilidades interpersonales son competencias fundamentales para el desarrollo integral del estudiante, ya que facilitarán un aprendizaje más eficaz y, por consiguiente, un rendimiento académico superior. Se determinan que la educación debe centrarse en potenciar tanto el desarrollo académico como personal de los estudiantes, promoviendo estrategias educativas que estimulen las destrezas interpersonales en niños con problemas de aprendizaje.

Chaca y Contreras (2022). HABILIDADES INTERPERSONALES Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS EN EL TELETRABAJO. Universidad Nacional del Centro del Perú Universidad del Centro del Perú. Escuela de Postgrado. Maestría en Recursos Humanos y Administración Organizacional. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Recursos Humanos y Gestión Organizacional. Huancayo, Perú.

En esta tesis, las autoras examinaron la evaluación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los empleados administrativos que laboraron de forma remota. La investigación fue descriptivo-correlacional y empleó un diseño no experimental. Se administraron encuestas con escala Likert a una muestra de 45 empleados. Los resultados indicaron que las destrezas interpersonales afectan de forma significativa el rendimiento laboral, con una compensación de Pearson de $r=0.766$ y un nivel de significancia de $p=0.000$. Se determinan que el fortalecimiento de las habilidades interpersonales en los empleados mejora su rendimiento laboral, lo que subraya la relevancia de cultivar competencias como adaptabilidad,

autoconfianza, comunicación efectiva, solución de conflictos y proactividad en el contexto del trabajo remoto.

Palma (2021). HABILIDADES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 1267. Universidad Privada César Vallejo. Escuela De Posgrado Programa Académico De Maestría En Administración De La Educación. Tesis para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de la Educación. Lima, Perú.

La autora, en su tesis, investigó cómo las habilidades sociales influyen en la satisfacción profesional en la institución donde laboran. La investigación fue descriptiva y empleó un diseño experimental. Para el estudio, la población estuvo conformada por 60 docentes, a quienes se les aplicaron encuestas con escala Likert. Los resultados presentados en la tabla 3 muestra una valoración positiva moderada ($r=0.528$) entre las habilidades interpersonales y la satisfacción laboral. Se determinan que la gestión adecuada de habilidades interpersonales optimiza el rendimiento laboral y las relaciones sociales, y que entre las cuatro variables específicas investigadas hay una equilibrada compensación favorable entre capacidades interpersonales y contenido laboral.

Pita, BNR (2021). El desarrollo de las competencias interpersonales de los maestros y la apreciación de los estudiantes en una institución de educación superior en el nuevo entorno laboral generado por la crisis sanitaria. Universidad San Universidad Martín de Porres. Facultad de Ciencias Administrativas Ciencias y Unidad de Posgrado de Recursos Humanos. y Unidad de Posgrado en Recursos Humanos. Para obtener el grado académico de Maestra en Administración con especialización en Gerencia Estratégica de Organizaciones. Lima, Perú

En esta investigación, la autora pretende establecer la significación de fomentar las destrezas blandas en el entorno virtual, dado que numerosos

docentes han tenido que adaptarse a la tecnología para interactuar con los estudiantes, considerando que la mayoría de estos poseen un conocimiento superior del ámbito virtual. El método de indagación empleado fue cualitativo correlacional, con una población de 33 docentes y 55 estudiantes. Se empleó un cuestionario para recopilar información de los dos grupos. Se aplicó un análisis inferencial a las variables cualitativas ordinales mediante la prueba U de Mann-Whitney, utilizando dos tipos de análisis. Se concluyó que los docentes gestionan adecuadamente las habilidades blandas durante la interacción en clases virtuales, lo que los estudiantes perciben, creando un ambiente propicio para el aprendizaje.

Ramírez, C. G. S. (2020). PROGRAMA DE HABILIDADES SOCIALES PARA MITIGAR LA AGRESIVIDAD PREMEDITADA E IMPULSIVA EN ADOLESCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN MORROPE. Vallejo Universidad Cesar University. Facultad de Ciencias de la Salud Sciences Escuela Profesional de Psicología. Tesis para la obtención del título profesional de Licenciada en Psicología. Chiclayo, Perú.

La autora de la investigación de la tesis tuvo como objetivo desarrollar una propuesta para un taller de habilidades blandas dirigido a adolescentes, con el objetivo de disminuir la agresividad en su institución educativa. Mejorando las habilidades sociales y el comportamiento, logrando un entorno escolar seguro y libre de agresiones. Esta investigación es de naturaleza cuantitativa aplicada, con un diseño descriptivo propositivo. Empleando una metodología cuantitativa mediante un cuestionario sobre agresividad premeditada e impulsiva, con un enfoque descriptivo no experimental propositivo. La población que participó en la investigación consiste en 80 estudiantes de 1° y 2° grado de secundaria, cuyas edades fluctúan entre 12 y 14 años. Las conclusiones de esta investigación indican que la implementación del programa de habilidades blandas contribuyó

significativamente a la disminución de la hostilidad planeada y repentina en los jóvenes.

Raymi, MNO (2022). HABILIDADES INTERPERSONALES Y RENDIMIENTO DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA “SAN JUAN” - SAN JUAN DE MIRAFLORES. Vallejo Universidad César Universidad. Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Educación con Especialización en Docencia y Gestión Educativa. Tesis para la obtención del grado académico de Maestra en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa. Lima, Perú. El propósito de este estudio es definir la valoración de las competencias interpersonales y el rendimiento docente. Este estudio empleó un enfoque cuantitativo, de naturaleza básica, no experimental y correlacional. Se emplearon dos cuestionarios en la escala Likert para la recolección de datos: el primero, sobre habilidades blandas, constó de 23 ítems, y el segundo, relacionado con el desempeño docente, incluyó 24 ítems, aplicándose a una población de 70 educadores. Se concluyó en esta investigación, que existe una vinculación importante entre el desarrollo de habilidades blandas y el rendimiento profesional de maestros en la institución educativa. Las habilidades blandas más relevantes que impactaron la investigación son la adaptación, la autoconfianza, la comunicación efectiva, las habilidades de solución de conflictos y la proactividad.

Caudillo L, G S (2020). LAS HABILIDADES SOCIALES DURANTE LA PANDEMIA: UN ESTUDIO EN ADOLESCENTES VARONES Y MUJERES DE LIMA METROPOLITANA. Universidad San Universidad Ignacio de Loyola. Facultad de Educación, Carrera de Educación Secundaria con especialización en Lenguaje y Literatura. Perú. Empleo cuatro instrumentos para la investigación: el Cuestionario de Comportamiento de Gestión del Tiempo (TMBQ), la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER), el Cuestionario de Comunicación Asertiva y el

Cuestionario de Trabajo en Equipo, aplicados en un grupo de 102 adolescentes (51 varones y 51 mujeres) de entre 13 y 17 años. Las conclusiones de la investigación son las siguientes: nada se hallaron diferencias significativas en el crecimiento de habilidades blandas, gestión del tiempo, resiliencia, comunicación asertiva y trabajo en equipo entre adolescentes mujeres y varones durante la pandemia.

Campos C. y Campos M. (2024). Comunicación asertiva y habilidades blandas en estudiantes de un centro de educación básica alternativa del departamento de Pasco. Universidad de Nacional Huancavelica. Facultad de la Educación Ciencias Programa de Segunda Especialidad Profesional. Para obtener el título de segunda especialidad profesional en Andragogía y Educación Básica Alternativa. Huancavelica, Perú.

Las investigadoras tienen como finalidad establecer la analogía entre la comunicación asertiva y las habilidades interpersonales en los alumnos del CEBA. Es una indagación fundamental., correlacional y de tipo hipotético-deductivo, con un diseño no experimental, que incluye una población y muestra de 39 estudiantes del CEBA. Se administró un cuestionario sobre comunicación asertiva y habilidades blandas, obteniendo resultados que indican una evaluación positiva significativa entre ambas variables (Rho de Spearman = 0.632, significancia = 0.000). Esta investigación concluye que hay un nexo positivo significativa entre la comunicación asertiva y las habilidades interpersonales en los estudiantes.

Huamán M. (2022). HABILIDADES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN ESTUDIANTES DE SECUNDARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN ABANCAY. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Psicología Educativa. Tesis para la obtención del grado académico en Psicología Educativa. Lima, Perú.

El estudio es de carácter básico, con un diseño no experimental. La población total consistió en 132 estudiantes de 4° y 5° grado de secundaria, y se trabajó con una muestra de 98 estudiantes, seleccionados mediante muestreo probabilístico y técnicas de selección estratificada y aleatoria. Universidad César Vallejo, las conclusiones fueron que hay una conexión relevante entre las habilidades interpersonales y la comunicación efectiva en los maestros, indica que si los educadores aplican estas habilidades podrían generar un efecto favorable en su capacidad de comunicación asertiva.

Antecedentes internacionales

Diversos estudios internacionales han evidenciado la trascendencia de la comunicación efectiva como una competencia fundamental en el desarrollo personal, académico y profesional. En un estudio efectuado en México, Rodríguez y Martínez (2020) determinan que la comunicación asertiva optimiza notablemente la calidad de las interacciones entre docentes y estudiantes, lo que repercute favorablemente sobre el rendimiento académico. Los autores determinan que el asertividad refuerza la convivencia escolar y previene los conflictos originados por una comunicación inadecuada.

En Colombia, Gómez y Herrera (2021) llevaron a cabo una investigación en entornos laborales, encontrando que los trabajadores que desarrollaban habilidades blandas como la comunicación asertiva presentaban mejores niveles de satisfacción laboral y eficacia en la solución de conflictos. El estudio enfatiza que esta habilidad favorece la colaboración y la determinación efectiva.

En el ámbito europeo, un estudio realizado a cabo por López y Sánchez (2019) en España examinó la comunicación entre la comunicación asertiva y el liderazgo educativo, evidenciando que los directores escolares con un estilo comunicativo asertivo eran considerados líderes más eficaces y

accesibles. Los resultados evidencian que el asertividad no solo mejora la gestión educativa, sino también el clima institucional.

Estos antecedentes internacionales permiten comprender la trascendencia de la comunicación asertiva como habilidad blanda transversal, aplicable a diversos contextos y culturas, y refuerzan la necesidad de incluir su desarrollo en programas de formación profesional y docente.

Fundamentación científica

Carlos J. Van Der Hofstadt Román (2022). EL MANUAL DE LAS DESTREZAS COMUNICATIVAS. Cómo optimizar la comunicación interpersonal. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España.

En este libro, el autor elabora un enfoque holístico sobre las habilidades comunicativas y su influencia en las relaciones interpersonales, eso que es esencial para entender la relevancia del taller sugerido en esta investigación. Van-Der Hofstadt Román explica que la comunicación no es un proceso unidireccional, sino una interacción dinámica entre emisor y receptor, en la que influyen factores como el contexto, el canal, el mensaje y la retroalimentación.

Un componente esencial de la obra que resulta relevante para esta investigación es la categorización de los estilos comunicativos: Estilo inhibido (pasivo): caracteriza a personas que evitan expresar sus opiniones o sentimientos por temor al rechazo. Estilo agresivo: se basa en la imposición de ideas, sin considerar las impresiones de los demás. Estilo asertivo: permite expresar pensamientos e impresiones con claridad, respeto y seguridad. El autor enfatiza que el estilo asertivo es el más efectivo para la comunicación, ya que facilita el entendimiento y evita conflictos innecesarios. En este sentido, el taller propuesto en la tesis busca desarrollar habilidades blandas que fortalezcan la comunicación asertiva, ayudando a los participantes a adoptar este estilo de interacción. Además, el libro aborda la importancia de la escucha activa como una habilidad clave en la

comunicación asertiva, permitiendo a las personas comprender verdaderamente el mensaje del interlocutor sin distorsionarlo por prejuicios o distracciones. También proporciona estrategias para superar barreras comunicativas, como la falta de confianza, la ansiedad social o el desconocimiento de técnicas de expresión. Desde la perspectiva del taller, la información proporcionada en esta obra sustenta la necesidad de incluir actividades prácticas que permitan a los participantes mejorar su comunicación interpersonal, reforzando la expresión verbal y no verbal de manera efectiva.

Olga Castanyer Mayer-Spiess (2021). LA ASERTIVIDAD: MANIFESTACIÓN DE UNA AUTOESTIMA SALUDABLE. Editorial Desclée De Brouwer. Bilbao, España.

Este El libro es esencial para la investigación, ya que explora la relación entre el asertividad y la autoestima, enfatizando cómo la confianza en uno mismo impacta la capacidad de comunicarse con claridad y eficacia. asertividad y autoestima, enfatizando cómo la confianza en uno mismo impacta la capacidad de comunicarse con claridad y eficacia. La autora plantea que muchas personas no son asertivas porque han sido educadas bajo modelos de comunicación agresivos o pasivos, lo que genera dificultades para expresar sus ideas con confianza y respeto. Castanyer Mayer-Spiess identifica tres factores clave que limitan la comunicación asertiva: Aprendizaje inadecuado: Muchas personas no han sido formadas en habilidades de comunicación efectiva desde la infancia. Ansiedad social: La inseguridad y el miedo al juicio impiden una expresión clara de las emociones. Patrones de pensamiento irracionales: Creencias como " Si expreso mis pensamientos, otros se sentirán incomodados" o "es mejor quedarse callado para evitar problemas" afectan el asertividad. Este análisis resulta fundamental para el taller de habilidades blandas, ya que permite diseñar actividades que ayuden a los participantes a reconocer y modificar estos patrones limitantes. La obra también propone técnicas como la

estructuración cognitiva, el adiestramiento en habilidades sociales y el control de la ansiedad, las cuales pueden ser implementadas en el taller para reforzar la comunicación asertiva. Además, el libro enfatiza la importancia de la comunicación no verbal en la asertividad. La manera en que nos sentamos o nos mantenemos de pie, la mirada que compartimos y la entonación son elementos que influyen en cómo se percibe un mensaje. En este sentido, el taller debe incluir ejercicios prácticos que ayuden a los participantes a alinear su lenguaje verbal y no verbal para lograr una comunicación más efectiva.

Cátedra de Desarrollo Laboral (2021). COMUNICACIÓN ASERTIVA: EL PODER DE ENTENDER Y SER ENTENDIDO.

Este documento enfatiza que la comunicación asertiva no solo implica hablar de manera clara, sino también comprender y ser comprendido, lo que es fundamental para la relación entre personas efectiva. Se presentan técnicas para mejorar la comunicación, tales como:

Escucha con empatía: Aprender a interpretar el mensaje del interlocutor sin prejuizar ni interrumpir.

Expresión clara y directa: Evitar ambigüedades y transmitir pensamientos con precisión.

Control emocional: Evitar que la frustración o el enojo distorsionen el mensaje.

Uno de los puntos más valiosos de esta obra para la investigación es la diferenciación entre comunicación asertiva basada en el respeto, los sentimientos, las emociones, el contacto visual y la escucha activa. Esta clasificación proporciona una guía estructurada para la planificación del taller, asegurando que los participantes adquieran habilidades específicas que les permitan mejorar su interacción interpersonal. El documento también identifica errores comunes en la comunicación, como la interrupción constante, la moralización, la distracción y los prejuicios, los cuales pueden afectar la eficacia del mensaje. En el contexto del taller, esta

información es clave para diseñar dinámicas de autoevaluación y mejora de la comunicación. Por lo tanto, la obra sustenta la necesidad de un taller de habilidades blandas que proporcione estrategias concretas para mejorar la comunicación asertiva, permitiendo a los participantes desarrollar técnicas de expresión y escucha efectiva.

Fernando Herrera Canales (2020). COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA EL TRABAJO COLABORATIVO. Ministerio de Salud de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Este libro enfatiza lo importante que es la comunicación asertiva en entornos organizacionales y educativos, señalando que la falta de comunicación efectiva genera conflictos, disminuye la productividad y afecta las relaciones interpersonales. Se destaca que la comunicación asertiva es una competencia esencial para el trabajo colaborativo, ya que permite expresar ideas sin temor a la confrontación y fomenta un ambiente de respeto y confianza. Uno de los aportes más significativos de este trabajo, al presente estudio es la relación entre capacitación y desarrollo de habilidades de comunicación. Herrera Canales argumenta que la comunicación efectiva no es innata, sino que se aprende a través de la práctica y la formación. En este sentido, el taller propuesto en la tesis busca proporcionar un espacio de aprendizaje en el que los participantes puedan desarrollar y perfeccionar sus habilidades de comunicación asertiva.

El libro también presenta estrategias para mejorar la comunicación en equipo, como la retroalimentación efectiva, la escucha activa y el desarrollo de la empatía, elementos esenciales para cualquier programa de capacitación en habilidades blandas. Además, se resalta la importancia del liderazgo asertivo, el cual implica saber expresar opiniones de manera firme pero respetuosa, promoviendo la cooperación y el entendimiento mutuo.

En conclusión, esta obra respalda la necesidad de diseñar un taller estructurado que permita fortalecer la comunicación asertiva,

proporcionando a las participantes herramientas que mejoren sus interacciones en el entorno profesional, académico y personal .

Justificación de la investigación

Esta investigación se llevará a cabo con el objetivo de concienciar y aplicar las habilidades blandas, especialmente la comunicación asertiva, en los empleados de la unidad de gestión local Sánchez Carrión, Huamachuco 2025, con el propósito de potenciar las conexiones entre personas en los entornos social y profesional.

Justificación teórica. Para Carlos J. Van-Der Hofstadt Román, 2022. Todos nos expresamos. De una u otra manera, ya sea de forma correcta o incorrecta, de manera voluntaria o involuntaria, siempre nos comunicamos. Aún en la ausencia de intención comunicativa, transmitimos mensajes. A menos que nos aislamos completamente del entorno que nos rodea, y a veces incluso rodeando tal caso, comunicamos. La comunicación es una característica esencial y una necesidad de los individuos y las sociedades, sin importar su grado de avance, con el propósito de cambiar información y establecer relaciones. Según esta afirmación siempre nos estamos comunicando con nuestros compañeros de trabajo, por lo cual es necesario realizar un taller de habilidades blandas y mejorar la forma de comunicarnos de una manera asertiva con nuestros pares.

Justificación Practico, la investigación será útil para ampliar la aplicación de talleres de habilidades blandas en otras instituciones y mejorar la comunicación asertiva entre los integrantes del centro de labores.

Justificación Social, la comunicación asertiva se verá favorecida mediante el establecimiento de una cultura de diálogo, la transparencia y la escucha activa; la cual se verá repercutida en la mejora del trabajo en equipo.

Problema

Actualmente las personas han perdido la capacidad de dialogar, escuchar y comunicarse de forma adecuada; teniendo en cuenta que la comunicación asertiva dentro de un centro de trabajo es muy importante para mejorar las relaciones interpersonales dentro de un ambiente laboral. Esta problemática también se ha observado entre los empleados de la unidad de gestión local Sánchez Carrión, lo que da lugar al siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la influencia de desarrollar un taller de habilidades blandas para mejorar la comunicación asertiva entre los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión, Huamachuco 2025?

Conceptualización y operacionalización de variables

Definición conceptual de habilidades blandas:

De acuerdo con Oscar Rodríguez Ceopa 2022, las habilidades blandas son aquellas que involucran emociones y facilitan que una persona alcance sus objetivos, favoreciendo su adaptación al entorno y su colaboración con otros. Estas habilidades se cultivan a través de la interacción interpersonal, muy complejas de cuantificar y observar, y están vinculadas a nuestra madurez personal. Ejemplos de habilidades interpersonales incluyen la comunicación asertiva, la empatía, la resolución de conflictos, el trabajo en grupo, la creatividad y el liderazgo.

Definición operacional de habilidades blandas:

Las habilidades blandas hacen referencia a las competencias asociadas a la interacción con otras personas, así como a los atributos individuales, la

inteligencia emocional y los rasgos característicos de la personalidad. Es decir, se refiere a la implementación de habilidades, características, destrezas y principios para funcionar de forma eficaz en la vida diaria. Por esta razón, competencias como la comunicación efectiva, la empatía, la creatividad, la gestión emocional, la regulación del estrés, el autoconocimiento, la toma de decisiones y la solución de conflictos son esenciales para el crecimiento completo de la persona, tanto en el campo atlético como en el ámbito personal. Asimismo, es fundamental considerar que actualmente se otorga mayor relevancia a las habilidades interpersonales en contraste con las habilidades técnicas, ya que la internalización de las primeras prepara al individuo para enfrentar diversos desafíos cotidianos. Por lo tanto, para poder mejorar las habilidades blandas es necesario reconocer y evaluar el propio comportamiento durante la interacción con los otros, identificar las propias fortalezas y áreas de mejora, así como adecuar las propias respuestas a cada contexto (Gestión, 2018; Noticias Universia, 2018, 2020).

Definición conceptual de comunicación asertiva:

La comunicación efectiva es una competencia que facilita a las personas se conectan y comprenden mutuamente durante la interacción, transmitiendo el mensaje de manera clara y comprensible, evitando confusiones, dudas o interpretaciones erróneas. Asimismo, facilitar la creación de relaciones fluidas, la formación de acuerdos y la minimización o evitación de posibles conflictos con otros (Universia, 2018)

Carlos J. Van Der Hofstadt Román, 2022. Todos nos expresamos. De una u otra manera, ya sea de forma adecuada o inadecuada, de manera intencionada o no, siempre nos comunicamos. Aún en la ausencia de intención comunicativa, emitimos mensajes. A menos que nos aislemos completamente del entorno que nos rodea, y a veces incluso rodeando ese

caso comunicamos. La comunicación es una característica esencial y una necesidad de los individuos y las sociedades, independientemente de su nivel de progreso, con el fin de intercambiar información y establecer relaciones.

Trabajo en equipo: es una competencia interpersonal que implica la habilidad de cooperar de manera efectiva con otros para lograr metas compartidas, promoviendo la comunicación, la empatía, la responsabilidad compartida y la resolución conjunta de problemas. Esta competencia es esencial en entornos laborales y educativos donde se requiere cooperación constante y coordinación entre miembros del grupo. Chiavenato, I. (2017).

Empatía: En el ámbito educativo y laboral, la empatía es esencial para generar un entorno colaborativo, respetuoso y comprensivo. En la educación, permite a docentes y estudiantes establecer relaciones basadas en el entendimiento mutuo, lo que favorece el aprendizaje y el clima escolar. En el contexto laboral, facilita la resolución de conflictos, mejora la comunicación interpersonal y potencia el trabajo en equipo. Goleman, D. (2006).

Manejo de emociones: es una habilidad crucial tanto en entornos educativos como laborales. En educación, permite a docentes y estudiantes autorregular sus emociones, enfrentar situaciones de estrés académico y conservar un ambiente benéfico para el aprendizaje. En el trabajo, ayuda a mantener la calma bajo presión, tomar decisiones acertadas y mantener relaciones laborales saludables. Bisquerra, R. (Coord.). (2013)

Solución de problemas: es una habilidad blanda que implica identificar, analizar y resolver situaciones complejas de manera eficaz. En la educación, permite a docentes y estudiantes enfrentar retos académicos con pensamiento crítico y creatividad. En el ámbito laboral, esta competencia mejora la productividad y la toma de decisiones efectivas frente a conflictos o imprevistos. Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018)

Toma de decisiones: es la capacidad para seleccionar la mejor alternativa entre varias posibles, basándose en el análisis de información y consecuencias. En educación, es vital para orientar procesos pedagógicos y resolver conflictos escolares. En el ámbito laboral, permite actuar con criterio ante situaciones estratégicas o cotidianas, favoreciendo el liderazgo y la eficiencia organizacional. Chiavenato, I. (2017).

Definición operacional de comunicación asertiva:

Según Fernando Herrera Canales 2022, El asertividad se refiere a la percepción que tenemos sobre nuestro propio valor, capacidades y logros, así como a la imagen —positiva o negativa— que construimos de nosotros mismos. En el contexto comunicativo, implica un estilo de interacción caracterizado por la honestidad, la claridad, la franqueza y el respeto, lo cual permite expresar ideas y sentimientos sin herir a los demás, favoreciendo un diálogo abierto y considerado.

Una conducta asertiva se traduce en una actitud de colaboración o discusión, fundamentada en la consideración hacia uno mismo y hacia los demás. Este tipo de expresión no implica ni sumisión ni agresividad.

Adoptar una postura respetuosa favorece la comunicación interpersonal y genera un ambiente de apertura y bienestar. Es esencial hacer valer nuestros derechos sin vulnerar los ajenos, comunicando pensamientos, emociones y convicciones de manera clara, directa y oportuna, sin generar confrontaciones ni hacer que el interlocutor se sienta amenazado o atacado.

Según a MarisolD. Saucedo D.,Saucedo 2016, La comunicación asertiva se identifica por lograr un balance entre la agresividad y la pasividad, evitando ambos extremos. Este modo de interactuar se basa en la consideración tanto hacia uno mismo como hacia otras personas. A menudo, puede ser malinterpretada como una forma de comunicación agresiva, lo cual lleva a otorgar, de manera equivocada, un valor positivo a la agresividad en las relaciones interpersonales. El objetivo principal de

la conducta asertiva es expresar ideas y sentimientos de forma clara, honesta y directa. La asertividad implica la capacidad de solicitar, rechazar, negociar y adaptarse para alcanzar objetivos, respetando los derechos ajenos y comunicando nuestros sentimientos de manera clara. La asertividad implica tanto la emisión y recepción de cumplidos como la formulación y aceptación de quejas. Respetar y comunicar tus necesidades, sentimientos y pensamientos, actuando en consecuencia, sin adoptar una postura pasiva o agresiva.

Según a Fernando Mora Bonilla 2014 Mora Bonilla 2014, La palabra "asertividad" no se encuentra en el diccionario de la Real Academia Española. (RAE), aunque el adjetivo "asertivo" se considera equivalente a "afirmativo". En el ámbito de la comunicación, el asertividad se entiende como una estrategia que se ubica en un punto intermedio entre dos formas de conducta extremas: la pasividad y la agresividad. Esta habilidad forma parte de las competencias sociales e implica un conjunto de pensamientos y comportamientos orientados a defender nuestros propios derechos sin recurrir a la violencia ni permitir que otros nos vulneren. Se adquiere conocimiento a través de la práctica, desarrolla comportamientos efectivos y afirmando nuestros derechos, creencias y opiniones. No obstante, es crucial que esta habilidad se emplee en el contexto y las circunstancias adecuadas, de manera oportuna.

Hipótesis

La planificación y ejecución del taller de habilidades blandas ayudará a mejorar la comunicación asertiva entre los empleados de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión, Huamachuco 2025.

Objetivos.

Generales:

Desarrollar un taller de habilidades blandas para fortalecer la comunicación asertiva entre los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

Específicos:

- ✓ Evidenciar cómo un taller de habilidades blandas contribuye al desarrollo del manejo emocional y la empatía en la comunicación entre los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco, en el año 2025.
- ✓ Evaluar cómo un taller de habilidades blandas contribuirá a mejorar la gestión del estrés a través de una comunicación asertiva entre los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco, en el año 2025.
- ✓ Analizar cómo un taller de habilidades blandas puede contribuir al desarrollo de una comunicación asertiva en la resolución de conflictos entre los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.
- ✓ Evaluar la efectividad del taller de habilidades blandas en el fortalecimiento de la comunicación asertiva entre los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco 2025.

METODOLOGÍA

Esta investigación implementó un enfoque cuantitativo, no experimental y transeccional, con un alcance descriptivo-correlacional. El objetivo fundamental fue demostrar la calificación entre la implementación de habilidades interpersonales y la

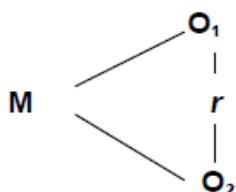
optimización de la comunicación asertiva entre los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, situada en Huamachuco, en este año 2025. Desde esta perspectiva, el modelo empleado fue interpretado de la siguiente manera:

Tipo y Diseño de investigación.

Tipo de investigación:

La investigación adopta un enfoque cuantitativo no experimental, transeccional y descriptivo correlacional.

Diseño de Investigación:



Donde:

M : Muestra.

O1 : Habilidades Blandas

r : Relación entre las variables.

O2 : Trabajo en equipo.

Población:

La población es de 66 trabajadores y la muestra se ha considerado a 35 trabajadores para el presente estudio en la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco 2025.

Muestra:

En la presente investigación se utilizó una muestra de 35 trabajadores la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión 2025. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), La muestra es un segmento que se toma como un ejemplo

representativo de la población. La técnica de muestreo que se utilizó es:

Muestreo aleatorio simple: se seleccionó 35 trabajadores de manera aleatoria de la población, entre varones y mujeres, utilizando el software Working in Epidemiology para que seleccionara a los participantes de la investigación. (ver en el anexo)

La muestra consta en 35 trabajadores, un número razonable para una población de 66, ya que representa aproximadamente el 53% de dicha población.

Técnicas e instrumentos de investigación:

Técnicas e instrumentos.

Verónica Laura Martínez Godínez, 2013. La técnica se define como el enfoque utilizado para seguir el camino establecido por el método; son las estrategias aplicadas para obtener la información necesaria y construir el conocimiento sobre el objeto de investigación, mientras que el procedimiento se refiere a las condiciones de implementación de la técnica. la ciencia los recursos para implementar el método. Las técnicas facilitan la recopilación de información y contribuyen a la esencia del método. Se implementará la técnica de encuesta empleando un formulario basado en la escala Likert dirigida a 35 empleados de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión, Huamachuco 2025.

Técnica	Instrumentos
Encuesta	cuestionario estructurado

Validación. Juicio De Experto; el instrumento será validado por tres expertos, el cual medirá las dos variables que son habilidades blandas y comunicación asertiva.

Confiabilidad. ALFA DE CROMBACH

Se empleó el coeficiente estadístico para evaluar la confiabilidad de la encuesta. Se emplea para evaluar la consistencia interna de las preguntas, es decir, si están interrelacionadas y miden el mismo constructo.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	16

Se calcula el coeficiente alfa de Cronbach para los ítems del instrumento mediante el software SPSS Estadísticas 27, resultando en un valor de 0,822. Según la interpretación de Oviedo y Campo (2005), este valor oscila entre 0,70 y 0,90, lo que indica una confiabilidad aceptable. Por lo tanto, se determina que la consistencia interna del instrumento es apropiada, eso que faculta su aplicación.

RESULTADOS

OE1. Evidenciar cómo un taller de habilidades blandas contribuye al desarrollo del manejo emocional y la empatía en la comunicación entre los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco, en el año 2025.

Tabla 01

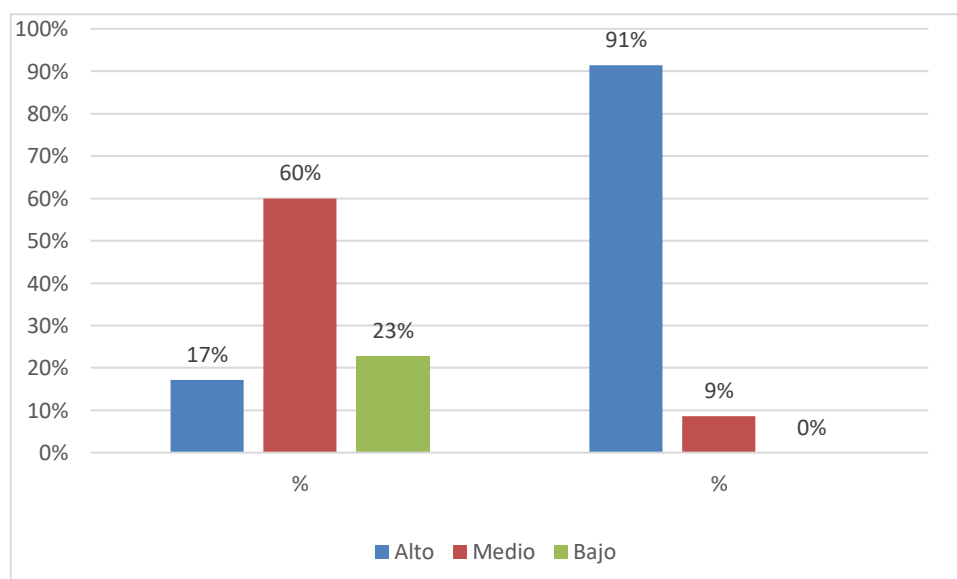
Pre-Test y Post-Test sobre la dimensión “Empatía” entre los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

DIMENSIÓN EMPATÍA					
Intervalos	Niveles	Pre-Test		Post-Test	
		f	%	f	%
12 - 15	Alto	6	17%	32	91%
8 - 11	Medio	21	60%	3	9%
3 - 7	Bajo	8	23%	0	0%
Total		35	100%	35	100%

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva.

FIGURA 01

Porcentajes del Pre-Test y Post-Test sobre la dimensión “Empatía” entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.



La tabla 1 y la figura 1 exhiben los niveles de la dimensión "Empatía". En el Pre-Test, se constató que 6 trabajadores alcanzaron el nivel alto, representando el 17% de la muestra; 21 trabajadores se situaron en el nivel medio, constituyendo el 60% de la muestra; y 8 trabajadores se clasificaron en el nivel bajo, lo cual correspondió al 23% de la muestra. En el Post-Test, 32 docentes lograron un nivel alto, representando el 91% de la muestra; Mientras que 3 docentes se situaron en el nivel medio, eso que constituyó el 9% de la muestra.

Tabla 2

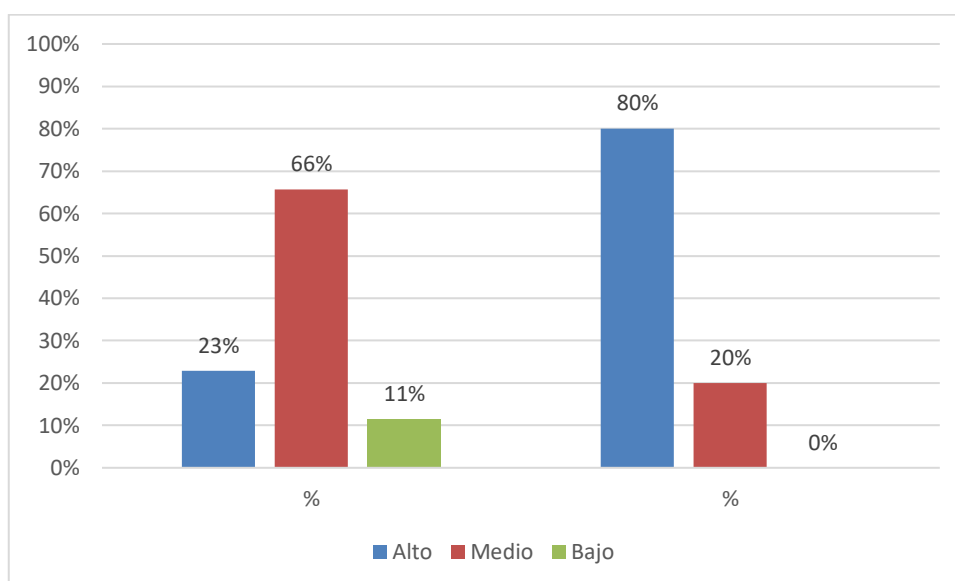
Pre-Test y Post-Test sobre la dimensión “Manejo de emociones” entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

DIMENSIÓN MANEJO DE EMOCIONES					
Intervalos	Niveles	Pre-Test		Post-Test	
		f	%	f	%
16 - 20	Alto	8	23%	28	80%
10 - 15	Medio	23	66%	7	20%
4 - 9	Bajo	4	11%	0	0%
Total		35	100%	35	100%

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva.

FIGURA 2

Porcentajes del Pre-Test y Post-Test sobre la dimensión “Manejo de emociones” entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.



La tabla 2 y la figura 2 exhiben los niveles de la dimensión "Manejo de emociones". En el Pre-Test, 8 trabajadores alcanzaron un nivel alto, representando el 23% de la muestra; 23 trabajadores se situaron en el nivel medio, constituyendo el 66% de la muestra; y 4 trabajadores se ubicaron en el nivel bajo, eso cual correspondió al 11% de la muestra. En el Post-Test, 28 docentes alcanzaron un nivel alto, representando el 80% de la muestra. Mientras que 7 trabajadores se situaron en el nivel medio, eso que constituyó el 20% de la muestra.

OE2 Evaluar cómo un taller de habilidades blandas contribuirá a mejorar la gestión del estrés a través de una comunicación asertiva entre los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco, en el año 2025.

Tabla 3

Pre-Test y Post-Test sobre la dimensión "Control de estrés" entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

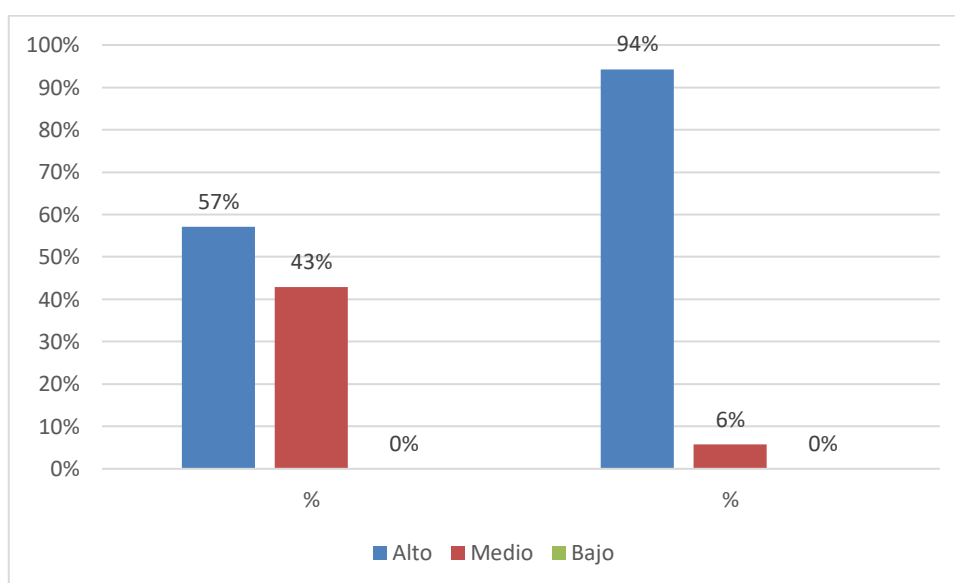
DIMENSIÓN CONTROL DE ESTRÉS					
Intervalos	Niveles	Pre-Test		Post-Test	
		f	%	f	%
12 - 15	Alto	20	57%	33	94%

8 - 11	Medio	15	43%	2	6%
3 - 7	Bajo	0	0%	0	0%
Total		35	100%	35	100%

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva.

FIGURA 3

Porcentajes del Pre-Test y Post-Test sobre la dimensión "Control de estrés" entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.



La tabla 3 y la figura 3 exhiben los niveles de la dimensión "Control de estrés". En el Pre-Test, 20 trabajadores alcanzaron el nivel alto, representando el 57% de la muestra; 15 trabajadores se situaron en el nivel medio, constituyendo el 43% de la muestra. En el Post-Test, 33 trabajadores lograron un nivel alto, representando el 94% de la muestra, mientras que 2 trabajadores se situaron en el nivel medio, eso que constituyó el 6% de la muestra.

OE3 Analizar cómo un taller de habilidades blandas puede contribuir al desarrollo de una comunicación asertiva en la resolución de problemas entre los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

Tabla 4

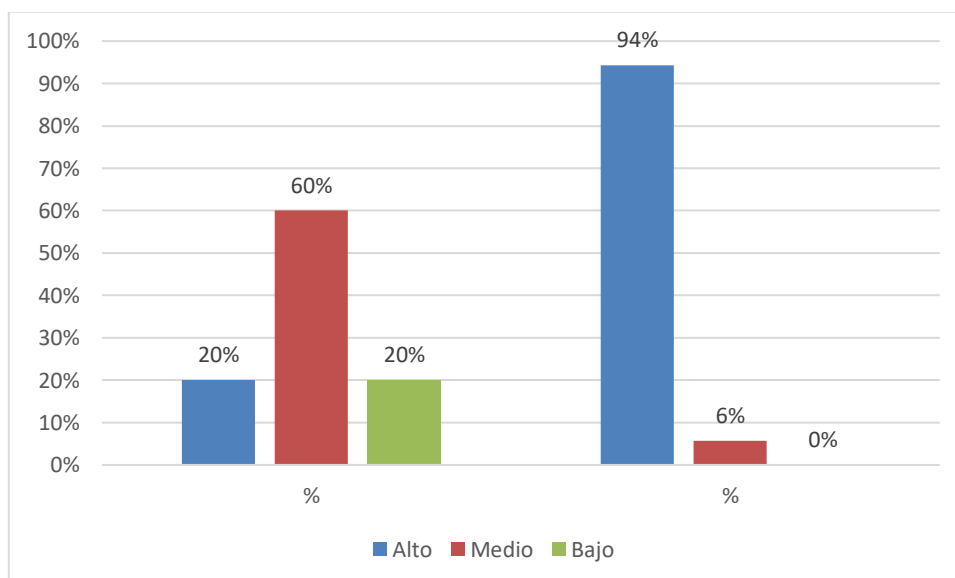
Pre-Test y Post-Test sobre la dimensión “Solución de problemas” entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

DIMENSIÓN SOLUCIÓN DE PROBLEMAS					
Intervalos	Niveles	Pre-Test		Post-Test	
		f	%	f	%
23 - 30.	Alto	7	20%	33	94%
15 - 22	Medio	21	60%	2	6%
6 - 14	Bajo	7	20%	0	0%
Total		35	100%	35	100%

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva.

FIGURA 4

Porcentajes del Pre-Test y Post-Test sobre la dimensión “Solución de problemas” entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.



En la tabla 4 y la figura 4 exhiben los niveles de la dimensión "Solución de problemas". En el Pre-Test, 7 trabajadores alcanzaron el nivel alto, representando el 20% de la muestra; 21 trabajadores se situaron en el nivel medio, constituyendo el 60% de la muestra; y 7 trabajadores se encontraron en el nivel bajo, eso cual también representó el 20% de la muestra. En el Post-Test, 33 trabajadores alcanzaron el nivel alto, representando el 94% de la muestra, mientras que 2 docentes se situaron en el nivel medio, eso que constituyó el 6% de la muestra.

OE4 Evaluar la efectividad del taller de habilidades blandas en el fortalecimiento de la comunicación asertiva entre los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco 2025.

Tabla 5

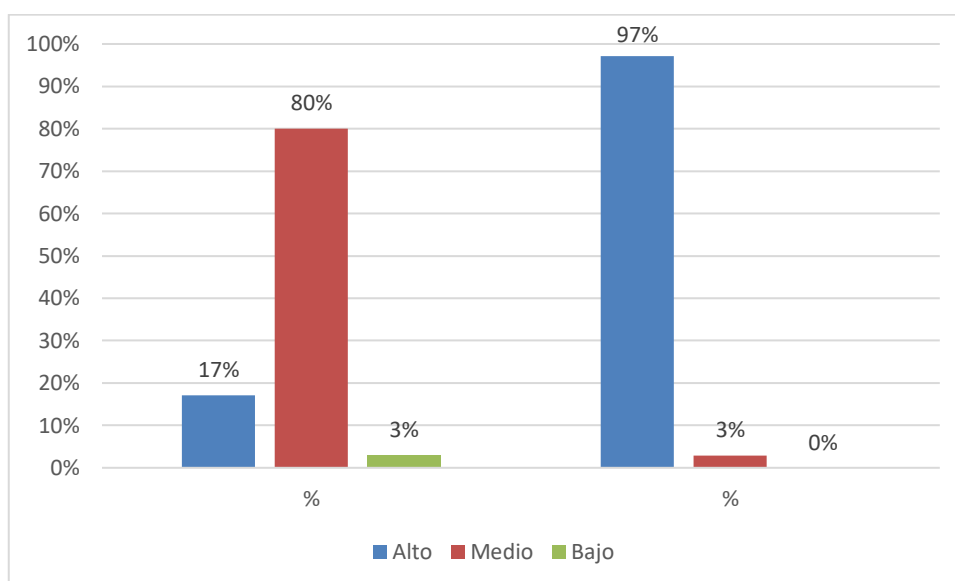
Pre-Test y Post-Test sobre la variable "Comunicación asertiva" entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

VARIABLE COMUNICACIÓN ASERTIVA					
Intervalos	Niveles	Pre-Test		Post-Test	
		f	%	f	%
60 - 80	Alto	6	17%	34	97%
38 - 59	Medio	28	80%	1	3%
18 - 37	Bajo	1	3%	0	0%
Total		35	100%	35	100%

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva.

FIGURA 5

Porcentajes del Pre-Test y Post-Test sobre la variable "Comunicación asertiva" entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.



La tabla 5 y la figura 5 exhiben los niveles de la variable "Comunicación asertiva". En el Pre-Test, 6 trabajadores alcanzaron un nivel alto, representando el 17% de la muestra; 28 trabajadores se situaron en el nivel medio, constituyendo el 80% de la muestra; y 1 trabajador se clasificó en el nivel bajo, eso que correspondió al 3% de la muestra. En el Post-Test, 34 trabajadores lograron un nivel alto, representando el 97% de la muestra, mientras que 1 docente se situó en el nivel medio, eso que constituyó el 3% de la muestra.

PRUEBA DE NORMALIDAD

H_0 : Los datos tienen una distribución normal.

$p \geq 0,05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_1 .

H_1 : Los datos no tienen una distribución normal.

$p < 0,05$ aceptamos H_1 y se rechazamos la H_0 .

Tabla 06*Prueba de normalidad de la variable “Comunicación asertiva”*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación asertiva	0.071	35	,200*	0.974	35	0.571

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva; y procesada en SPSS 27.

La muestra fue inferior a 50, por lo que se examinaron los resultados obtenidos en la prueba de Shapiro-Wilk. Se constató que el valor “p” era 0.571, superior a 0.05, lo que implicó la aceptación de la hipótesis nula (H_0) y el rechazo de la hipótesis alternativa (H_1). Por consiguiente, se optó por implementar la prueba estadística paramétrica (t de Student).

Tabla 07*Prueba de normalidad de la dimensión “Empatía”.*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Empatía	0.116	35	,200*	0.951	35	0.123

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva; y procesada en SPSS 27.

La muestra fue inferior a 50, por lo que se evaluaron los resultados obtenidos en la prueba de Shapiro-Wilk. Se constató que el valor “p” era 0.123, superior a 0.05, lo que implicó la aceptación de la hipótesis nula (H_0) y el rechazo de la hipótesis alternativa (H_1). Por consiguiente, se optó por implementar la prueba estadística paramétrica (t de Student).

Tabla 08*Prueba de normalidad de la dimensión “Manejo de emociones”.*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.

Manejo de Emociones	0.119	35	,200*	0.968	35	0.385
---------------------	-------	----	-------	-------	----	-------

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva; y procesada en SPSS 27.

La muestra fue inferior a 50, por lo que se examinaron los resultados obtenidos en la prueba de Shapiro-Wilk. Se constató que el valor “p” era 0.385, superior a 0.05, lo que implicó la aceptación de la hipótesis nula (H_0) y el rechazo de la hipótesis alternativa (H_1). Por consiguiente, se optó por implementar la prueba estadística paramétrica (t de Student).

Tabla 09

Prueba de normalidad de la dimensión “Control de estrés”.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control de Estrés	0.116	35	,200*	0.978	35	0.704

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva; y procesada en SPSS 27.

La muestra fue inferior a 50, por lo que se examinaron los resultados obtenidos en la prueba de Shapiro-Wilk. Se constató que el valor “p” era 0.704, superior a 0.05, lo que implicó la aceptación de la hipótesis nula (H_0) y el rechazo de la hipótesis alternativa (H_1). Por consiguiente, se optó por implementar la prueba estadística paramétrica (t de Student).

Tabla 10

Prueba de normalidad de la dimensión “Solución de problemas”.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Solución de problemas	0.157	35	0.029	0.957	35	0.182

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva; y procesada en SPSS 27.

La muestra fue inferior a 50, por lo que se evaluaron los resultados obtenidos en la prueba de la prueba de Shapiro-Wilk. Se constató que el valor “p” fue 0.182, superior a 0.05, lo que llevó a la aceptación de la hipótesis nula (H_0) y al rechazo de la

hipótesis alternativa (H₁). Por consiguiente, se optó por implementar la prueba estadística paramétrica (t de Student).

Tabla 11

Prueba de normalidad de la dimensión “Toma de decisiones”.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Toma de decisiones	0.118	35	,200 [*]	0.966	35	0.354

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva; y procesada en SPSS 27.

La muestra fue inferior a 50, por lo que se examinaron los resultados obtenidos en la prueba de Shapiro-Wilk. Se constató que el valor “p” fue 0.354, superior a 0.05, lo que llevó a la aceptación de la hipótesis nula (H₀) y al rechazo de la hipótesis alternativa (H₁). Por consiguiente, se optó por implementar la prueba estadística paramétrica (t de Student).

PRUEBA DE HIPOTESIS

a. Variable “Comunicación asertiva”

H₀: El programa de habilidades blandas no mejora de manera significativa la comunicación asertiva entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

$p \geq 0,05$ aceptamos la H₀ y rechazamos la H₁.

H₁: El programa de habilidades blandas mejora de manera significativa la comunicación asertiva entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

$p < 0,05$ aceptamos H₁ y se rechazamos la H₀ .

Tabla 12

Prueba T de Student para muestras relacionadas de la variable “Comunicación asertiva”.

Prueba de muestras emparejadas									
Diferencias emparejadas									
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)	
				Inferior	Superior				
Par 1 Var_PreTest - Var_PostTest	-18.114	6.139	1.038	-20.223	-16.005	-17.455	34	0.000	

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva; y procesada en SPSS 27.

Dado que el valor p fue 0,000 y es inferior a 0,05, se acepta H₁, lo que permite afirmar que el programa de habilidades blandas mejora significativamente la comunicación asertiva entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

b. Dimensión “Empatía”

H₀: El programa de habilidades blandas no mejora de manera significativa la empatía entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

$p \geq 0,05$ aceptamos la H₀ y rechazamos la H₁.

H₁: El programa de habilidades blandas mejora de manera significativa la empatía entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

$p < 0,05$ aceptamos H₁ y se rechazamos la H₀ .

Tabla 13*Prueba T de Student para muestras relacionadas de la dimensión “Empatía”.*

Prueba de muestras emparejadas									
Diferencias emparejadas									
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)	
				Inferior	Superior				
Par 1	D1_PreTest								
	-	-4.600	2.158	0.365	-5.341	-3.859	-12.608	34	0.000
	D1_PostTest								

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva; y procesada en SPSS 27.

Dado que el valor p fue 0,000 y es inferior a 0,05, aceptamos H₁ y podemos concluir que el programa de habilidades blandas mejora significativamente la empatía entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

c. Dimensión “Manejo de emociones”

H₀: El programa de habilidades blandas no mejora de manera significativa el manejo de emociones entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

$p \geq 0,05$ aceptamos la H₀ y rechazamos la H₁.

H₁: El programa de habilidades blandas mejora de manera significativa el manejo de emociones entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

$p < 0,05$ aceptamos H₁ y se rechazamos la H₀ .

Tabla 14

Prueba T de Student para muestras relacionadas de la dimensión “Manejo de emociones”.

Prueba de muestras emparejadas									
Diferencias emparejadas									
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	D2_PreTest	-4.229	3.059	0.517	-5.279	-3.178	-8.178	34	0.000
	-								
	D2_PostTest								

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva; y procesada en SPSS 27.

Dado que el valor p fue 0,000, inferior a 0,05, aceptamos H_1 y podemos concluir que el programa de habilidades blandas mejora significativamente el manejo de emociones entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

d. Dimensión 3 “Control de estrés”

H_0 : El programa de habilidades blandas no mejora de manera significativa el control de estrés entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

$p \geq 0,05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_1 .

H_1 : El programa de habilidades blandas mejora de manera significativa el control de estrés entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

$p < 0,05$ aceptamos H_1 y se rechazamos la H_0 .

Tabla 15

Prueba T de Student para muestras relacionadas de la dimensión “Control de estrés”.

Prueba de muestras emparejadas									
Diferencias emparejadas									
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)	
				Inferior	Superior				
Par 1	D3_PreTest								
	-	-2.857	2.819	0.477	-3.826	-1.889	-5.995	34	0.000
	D3_PostTest								

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva; y procesada en SPSS 27.

Dado que el valor p fue 0,000, inferior a 0,05, aceptamos H₁ y podemos concluir que el programa de habilidades blandas mejora significativamente el control del estrés entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

e. Dimensión “Solución de problemas”

H₀: El programa de habilidades blandas no mejora de manera significativa la solución de problemas entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

$p \geq 0,05$ aceptamos la H₀ y rechazamos la H₁.

H₁: El programa de habilidades blandas mejora de manera significativa la solución de problemas entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

$p < 0,05$ aceptamos H₁ y se rechazamos la H₀.

Tabla 16

Prueba T de Student para muestras relacionadas de la dimensión “Solución de problemas”.

Prueba de muestras emparejadas									
Diferencias emparejadas									
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)	
				Inferior	Superior				
Par 1	D4_PreTest								
	-	-3.257	1.804	0.305	-3.877	-2.637	-10.680	34	0.000
	D4_PostTest								

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva; y procesada en SPSS 27.

Dado que el valor p fue 0,000 y es inferior a 0,05, aceptamos H₁ y podemos concluir que el programa de habilidades blandas mejora significativamente la resolución de problemas entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

f. Dimensión “Toma de decisiones”

H₀: El programa de habilidades blandas no mejora de manera significativa la toma de decisiones entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

$p \geq 0,05$ aceptamos la H₀ y rechazamos la H₁.

H₁: El programa de habilidades blandas mejora de manera significativa la toma de decisiones entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

$p < 0,05$ aceptamos H₁ y se rechazamos la H₀ .

Tabla 17

Prueba T de Student para muestras relacionadas de la dimensión “Toma de decisiones”.

Prueba de muestras emparejadas									
Diferencias emparejadas									
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	D5_PreTest								
	-	-3.171	1.992	0.337	-3.856	-2.487	-9.417	34	0.000
	D5_PostTest								

Nota. Información tomada del cuestionario Comunicación asertiva; y procesada en SPSS 27.

Dado que el valor p fue 0,000 y es inferior a 0,05, aceptamos H₁ y podemos concluir que el programa de habilidades blandas mejora significativamente la toma de decisiones entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Este estudio se realizó utilizando un enfoque correlacional descriptivo, complementado con un modelo estadístico inferencial que facilitó la evaluación de la significancia del taller de habilidades blandas para mejorar la comunicación asertiva entre los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco-2025. El objetivo principal se centra en desarrollar las habilidades interpersonales para fortalecer la praxis de la comunicación asertiva y así mejorar sus habilidades y destrezas tanto educativas como personales entre los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión y con los demás miembros de la comunidad.

Tras obtener los resultados, se realizó una comparación con los antecedentes de la investigación, esto que facilitó la confirmación de los objetivos establecidos. En este contexto, los hallazgos sugieren que la ejecución del taller de habilidades blandas favorece la mejora del rendimiento laboral en la unidad de gestión educativa.

Para Litardo (2023), tras la aplicación del programa, el 56% de estudiantes desarrolló habilidades de comunicación afectiva con mayor frecuencia. Se concluyó que la implementación de estrategias basadas en habilidades blandas ayuda de manera importante a la optimización de la comunicación emocional en los alumnos.

OE1. Consistió en evidenciar cómo un taller de habilidades blandas contribuye al desarrollo del manejo emocional y la empatía en la comunicación entre los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco, en el año 2025. Para ello, se analizaron dos dimensiones fundamentales: empatía y manejo de emociones, antes y después de la implementación del taller, mediante un Pre-Test y un Post-Test.

Respecto a la dimensión Empatía, los resultados revelan un cambio significativo en los niveles alcanzados por los docentes. En la evaluación inicial (Pre-Test), solo el

17% de los participantes (6 trabajadores) se ubicaban en un nivel alto, mientras que la mayoría (60%) se encontraba en un nivel medio y un 23% en un nivel bajo. Tras la intervención (Post-Test), se observó un incremento notable en el nivel alto, alcanzado por el 91% de los docentes (32 participantes), mientras que solo el 9% permaneció en el nivel medio, y ningún trabajador quedó en el nivel bajo. Este aumento sustancial sugiere que el taller tuvo un impacto positivo y efectivo en el desarrollo de la empatía, fortaleciendo la capacidad de los trabajadores para entender y compartir las emociones de sus compañeros, aspecto clave para una comunicación interpersonal saludable y colaborativa en entornos laborales.

En cuanto a la dimensión Manejo de emociones, también se evidencian avances importantes. En el Pre-Test, un 23% de los trabajadores se encontraban en un nivel alto, un 66% en el nivel medio, y un 11% en el nivel bajo. Después del taller, el nivel alto fue alcanzado por el 80% de los participantes (28 trabajadores), y el 20% restante se mantuvo en el nivel medio; ningún trabajador quedó en el nivel bajo. Estos resultados indican que los participantes adquirieron herramientas emocionales efectivas que les permiten reconocer, regular y expresar sus emociones de manera adecuada, lo cual contribuye a un entorno laboral más armónico y con menor presencia de conflictos o malentendidos.

En conjunto, los resultados obtenidos confirman que el taller de habilidades blandas logró cumplir su propósito de fortalecer aspectos emocionales y comunicacionales en los trabajadores evaluados. Las mejoras observadas en ambas dimensiones reflejan no solo un incremento en competencias individuales, sino también un potencial efecto multiplicador en el clima organizacional de la institución. Este tipo de intervenciones resulta esencial para promover una cultura de respeto, empatía y gestión emocional en contextos laborales del sector educativo.

Para Jurado C. (2023). Se determinó que existe una conexión importante entre las capacidades interpersonales y la comunicación efectiva entre los empleados, lo que

sugiere que la utilización de habilidades blandas podría influir de forma positiva en su capacidad de comunicación asertiva.

OE2. Los datos obtenidos muestran una mejora significativa en el control del estrés de los docentes luego de participar en el taller de habilidades blandas.

En el Pre-Test, solo 20 trabajadores (57%) alcanzaban un nivel alto en control del estrés, mientras que 15 trabajadores (43%) se encontraban en un nivel medio.

Tras la implementación del taller, en el Post-Test, 33 trabajadores (94%) pasaron al nivel alto, y solo 2 trabajadores (6%) se mantuvieron en el nivel medio.

Esta evolución representa un incremento del 37% en el nivel alto, lo cual refleja una mejora destacado en la habilidad de los empleados para manejar la presión de forma eficiente.

Estos resultados respaldan de manera sólida la eficacia del taller de habilidades blandas, en particular en su enfoque sobre la comunicación asertiva como una herramienta para el manejo del estrés. La mejora observada puede deberse a varios factores:

Desarrollo de habilidades comunicativas: El taller probablemente ayudó a los trabajadores a expresar de forma más clara sus emociones, necesidades y límites, reduciendo la acumulación de tensiones y conflictos interpersonales.

Fortalecimiento del autocontrol y la empatía: A través de dinámicas y ejercicios, los participantes habrían mejorado su capacidad para manejar situaciones difíciles sin reacciones impulsivas, promoviendo un ambiente laboral más saludable.

Reducción del estrés situacional: El asertividad permite evitar malentendidos y enfrentamientos innecesarios, lo que reduce fuentes comunes de estrés en entornos laborales.

Mejora del clima organizacional: Una comunicación más efectiva entre los trabajadores puede haber generado un entorno de trabajo más colaborativo y menos estresante.

En conjunto, estos elementos sugieren que la intervención basada en habilidades blandas no solo fue pertinente, sino también efectiva, logrando un impacto significativo en la gestión del estrés.

La comunicación asertiva, tuvo un impacto favorable en la regulación del estrés entre los empleados de la UGEL Sánchez Carrión. Esta evidencia puede servir como base para la replicación y sostenibilidad de replicación y sostenibilidad de este tipo tales intervenciones en otras instituciones, mejorando el bienestar emocional y el desempeño laboral del personal en otras instituciones, mejorando el bienestar emocional y el desempeño laboral del personal.

Morales (2021). Se determinará que el desarrollo de estas competencias es fundamental para mejorar la gestión organizacional y potenciar el rendimiento laboral en el sector público.

OE3. El objetivo específico 3 del estudio fue analizar cómo un taller de habilidades blandas puede contribuir al desarrollo de una comunicación asertiva en la resolución de conflictos entre los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.

Los resultados, conforme a la tabla 5 y la figura 5, evidencian de manera clara un progreso significativa en la dimensión “Solución de problemas” posterior a la implementación del taller.

En el Pre-Test, se observó que:

Solo 7 trabajadores (20%) se encontraban en el nivel alto, la mayoría, 21 trabajadores (60%), se ubicaban en el nivel medio, y 7 trabajadores (20%) estaban en el nivel bajo. Estos datos reflejan una situación inicial en la que la mayoría de los trabajadores no poseía un dominio elevado de las habilidades necesarias para resolver conflictos de manera efectiva y asertiva. El hecho de que el 80% de la muestra estuviera en niveles medio o bajo evidencia una necesidad formativa clara en esta área.

Sin embargo, los resultados del Post-Test evidencian un cambio notable: 33 trabajadores (94%) alcanzaron el nivel alto, y solo 2 trabajadores (6%) permanecieron en el nivel medio.

Ningún trabajador quedó en el nivel bajo.

Este cambio refleja una mejora significativa en la capacidad de solución de conflictos mediante la comunicación asertiva, tras la participación en el taller de habilidades

interpersonales. El aumento del 20% al 94% en el nivel alto evidencia la eficacia del taller como estrategia de intervención formativa, impactando positivamente sobre las competencias interpersonales de los empleados de la UGEL.

En el ámbito de la discusión, estos hallazgos son congruentes con estudios anteriores que afirman que el desarrollo de habilidades interpersonales —específicamente la comunicación asertiva, la empatía y la escucha activa— influye directamente en la capacidad para manejar y resolver conflictos de manera constructiva en entornos laborales.

Asimismo, el hecho de que ningún trabajador haya quedado en el nivel bajo tras el taller sugiere que incluso aquellos con competencias iniciales limitadas fueron capaces de mejorar significativamente, lo cual habla no solo de la eficacia del contenido impartido, sino también de la pertinencia metodológica del taller.

Raymi, M, N O (2022). Las conclusiones que se obtuvieron en esta investigación es que hay un vínculo importante entre las habilidades interpersonales y el desempeño de los profesores en la institución educativa. Las habilidades blandas más relevantes que influyeron en la investigación son la capacidad de adaptarse, la confianza en uno mismo, la habilidad de comunicarse bien, las destrezas para solucionar problemas y la iniciativa.

OE4. El objetivo específico 4 se planteó como “Evaluar la efectividad del taller de habilidades blandas en el fortalecimiento de la comunicación asertiva entre los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco 2025”. Para ello, se analizaron los niveles de la variable “Comunicación asertiva” antes y después de la implementación del taller, cuyos resultados se presentan en la Tabla 1 y en la Figura 1.

En el Pre-Test, se observó que la mayoría de los trabajadores (28, equivalentes al 80% de la muestra) se encontraban en un nivel medio de comunicación asertiva, mientras que solo 6 trabajadores (17%) alcanzaron el nivel alto, y 1 trabajadores (3%) estuvo en el nivel bajo. Esta distribución sugiere que, antes de la intervención, existía

una necesidad significativa de fortalecer las competencias relacionadas con la comunicación asertiva dentro del grupo evaluado.

Posteriormente, tras la aplicación del taller de habilidades blandas, los resultados del Post-Test revelan un cambio notable: 34 trabajadores (97%) alcanzaron el nivel alto de comunicación asertiva, y solo 1 trabajador (3%) se ubicó en el nivel medio. No se registraron participantes en el nivel bajo. Este cambio en la distribución de los niveles indica una mejora sustancial en la competencia comunicativa de los trabajadores, específicamente en la dimensión asertividad.

Estos resultados evidencian la efectividad del taller implementado, ya que se logró un avance significativo desde niveles medios y bajos hacia un predominio casi total del nivel alto. La intervención educativa, centrada en habilidades blandas, resultó ser una herramienta efectiva para el crecimiento personal y laboral de los empleados de la UGEL Sánchez Carrión.

Este hallazgo concuerda con investigaciones anteriores que subrayan la relevancia de las habilidades interpersonales, especialmente la comunicación asertiva, en contextos laborales, donde la interacción humana es continua y esencial para un entorno laboral saludable y productivo. Asimismo, el desarrollo de estas competencias favorece el fortalecimiento del trabajo en equipo, la resolución de conflictos y la toma de decisiones colaborativas.

En conclusión, los resultados indican que el taller de habilidades blandas tuvo un impacto positivo y significativo en el fortalecimiento de la comunicación asertiva entre los trabajadores participantes, cumpliendo eficazmente con el objetivo propuesto.

CONCLUSIONES

La ejecución de talleres orientados al desarrollo de destrezas interpersonales constituye una estrategia fundamental para potenciar el capital humano en las organizaciones. La necesidad de optimizar el rendimiento organizacional de su personal. Las habilidades interpersonales —como la comunicación efectiva, el trabajo colaborativo, la empatía, la adaptabilidad y la gestión del tiempo— no solo complementan las competencias técnicas del personal, sino que también optimizan la eficiencia, el ambiente laboral y la calidad del servicio educativo proporcionado. Este taller se centra en identificar y analizar el impacto actual de la formación en estas competencias sobre el rendimiento general de los colaboradores de la institución.

OE1. En conclusión, los resultados evidencian que el taller de habilidades blandas generó un efecto favorable considerable en el crecimiento de la empatía y la gestión de las emociones en la comunicación de los trabajadores de la UGEL Sánchez Carrión. Se observa un notable incremento en los niveles altos de ambas dimensiones evaluadas en el Post-Test, lo cual demuestra que la intervención contribuyó eficazmente al fortalecimiento de estas habilidades interpersonales.

OE2. En el objetivo específico dos al aplicar el pre – tes se observó que el 60% de la muestra no eran empáticos entre los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco 2025; al aplicar el taller de habilidades blandas, esto mejoro teniendo como resultado que el 91% de la muestra comenzó a practicar la empatía. Pudiendo concluir que la aplicación del taller tuvo una significancia importante.

OE3. El producto obtenido demuestra una mejora relevante en la dimensión “Solución de problemas” tras la implementación del taller de habilidades blandas. Mientras que en el Pre-Test solo el 20% de los trabajadores se encontraba en un nivel alto, esta cifra aumentó al 94% en el Post-Test. Esto demuestra que el taller

contribuyó de manera efectiva al desarrollo de una comunicación asertiva en la resolución de conflictos entre los trabajadores de la UGEL Sánchez Carrión.

OE4. En conclusión, los resultados demuestran una mejora significativa en la comunicación asertiva de los trabajadores tras la implementación del taller de habilidades blandas. Mientras que en el Pre-Test solo el 17% de los trabajadores se encuentran en un nivel alto, esta cifra aumentó al 97% en el Post-Test, demostrando la efectividad del taller en el fortalecimiento de dicha habilidad.

OG Los hallazgos de esta investigación indican que la puesta en marcha de la capacitación en habilidades interpersonales resultó en un efecto favorable y relevante en el crecimiento de competencias interpersonales entre los servidores públicos de la UGEL Sánchez Carrión. Se observó una mejora sustancial en dimensiones clave como la empatía, el manejo emocional, la solución de problemas y la comunicación asertiva. El incremento de los niveles altos en estas habilidades, demostrado mediante los resultados del Post-Test, refleja la efectividad de la intervención propuesta. En particular, la práctica de la empatía aumentó del 40% al 91%, la capacidad de resolver problemas se incrementó del 20% al 94%, y la comunicación asertiva mejoró del 17% al 97%. Estos hallazgos permiten concluir que el taller no solo fortaleció las habilidades blandas de los participantes, sino que también contribuyó al mejoramiento del clima laboral y la calidad de las relaciones interpersonales dentro de la institución.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda seguir con la realización de talleres de habilidades blandas en la UGEL Sánchez Carrión, debido a la mejora significativa observada en los niveles de empatía y manejo emocional después de la intervención.
- ✓ Realizar sesiones de seguimiento periódico para reforzar los aprendizajes adquiridos, especialmente para aquellos trabajadores que aún se encuentran en niveles medios.
- ✓ Se sugiere integrar actividades prácticas y dinámicas enfocadas en la identificación y regulación emocional, así como ejercicios de empatía en la comunicación interpersonal.
- ✓ Dado ante el aumento del 57% al 94% en el nivel elevado de control del estrés, se sugiere institucionalizar el taller como componente de la formación anual del personal, enfatizando el desarrollo de competencias comunicativas asertivas como estrategia para la gestión del estrés.
- ✓ Se podría complementar el taller con estrategias de autocuidado, mindfulness o técnicas de respiración, que fortalezcan la autorregulación emocional y el bienestar general de los trabajadores.
- ✓ Fomentar espacios institucionales de diálogo que permitan canalizar tensiones y evitar la acumulación de estrés laboral.
- ✓ Es fundamental capacitar a líderes y directivos en resolución de conflictos para que puedan guiar al equipo con enfoque asertivo y empático.
- ✓ Establecer protocolos de resolución de conflictos que integren las habilidades desarrolladas en el taller, promoviendo un entorno colaborativo y respetuoso.
- ✓ La alta eficacia evidenciada en los resultados sugiere que el taller debe ser institucionalizado como una estrategia clave en el desarrollo profesional docente.
- ✓ Se recomienda crear comunidades de práctica o grupos de intercambio de experiencias, donde los trabajadores puedan compartir casos, aplicar herramientas aprendidas y retroalimentarse mutuamente.
- ✓ Incorporar evaluaciones continuas del nivel de comunicación asertiva para monitorear el impacto a mediano y largo plazo, e identificar nuevas necesidades de capacitación.

- ✓ Implementar talleres de habilidades blandas en la UGEL Sánchez Carrión, debido a la mejora significativa observada en los niveles de empatía y manejo emocional tras la intervención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bisquerra, R. (Coord.). (2013). Educación emocional: Propuestas para educadores y familias. Desclée De Brouwer.
<https://www.edesclée.com/tematicas/crecimiento-personal/educacion-emocional-propuestas-para-educadores-y-familias-detail>
- Cadillo Leiva, G. S., & Valentín Centeno, L. M. (2020). *Las habilidades blandas durante la pandemia: Un estudio en varones y mujeres adolescentes de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a909361b-810a-499e-9f22-629020f763d9/content>
- Cajas Rodríguez, N. S., & Camarena Gonzales, L. M. (2023). *Relación de las habilidades blandas y el rendimiento académico en niños con problemas de aprendizaje* [Trabajo de investigación de bachiller, Universidad Nacional del Centro del Perú]. RENATI.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/2125440?mode=full>
- Calderón Sarmiento, J. (2022). *Habilidades blandas y convivencia escolar en los estudiantes del tercer grado de una institución educativa del Callao, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104998/Calderon_SJ-SD.pdf
- Carlos Van-Der Hofstadt. (2022). *El libro de las habilidades de comunicación: Cómo mejorar la comunicación personal* (3.ª ed.). Editorial Díaz de Santos.
<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490523711.pdf>
- Campos Córdova, G. D. P., & Campos Meza, L. Y. (2024). *Comunicación asertiva y habilidades blandas en estudiantes de un centro de educación básica alternativa del departamento de Pasco* [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://repositorio.unh.edu.pe/500>
- Fuentes Bolaños, C., Acuña, C. S., & Acuña Castro, S. (2020). *Comunicación asertiva para el trabajo colaborativo*. Ministerio de Salud de Costa Rica.
https://www.researchgate.net/publication/356223285_EL_LIBRO_DE_LAS_HABILIDADES_DE_COMUNICACION_Como_mejorar_la_comunicacion_personal_3_edicion
- Castanyer, O., & Mayer-Spiess. (2021). *La asertividad: Expresión de una sana autoestima* (43.ª ed.). Desclée De Brouwer.
<https://www.edesclée.com/img/cms/pdfs/9788433011411.pdf>

- Cátedra de Desarrollo Laboral. (s.f.). *Comunicación asertiva: El poder de entender y ser entendido*.
https://www.unab.edu.co/sites/default/files/archivos/publicacion_noticias/ASERTIVIDAD%20EL%20PODER%20DEL%20ENTENDIMIENTO%20%281%29.pdf
- Chaca Oliveros, A. E., & Contreras Tito, L. A. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill Education.
<https://www.mheducation.com.mx/producto/comportamiento-organizacional-la-dinamica-del-exito-en-las-organizaciones/>
- Gómez, L., & Herrera, D. (2021). *Comunicación asertiva y desempeño laboral en entornos organizacionales*. Revista Colombiana de Psicología Laboral, 23(1), 45–60. <https://doi.org/10.1234/rcpl.2021.045>
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
<https://www.editorialkairos.com/catalogo/p/inteligencia-emocional>
- Huamán Maucaylla, Y. K. (2022). *Habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de secundaria de una institución educativa – Abancay* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98063/Huaman_MYK-SD.pdf
- Herrera Canales, F. (2020). *Comunicación asertiva para el trabajo colaborativo*. Ministerio de Salud de Costa Rica. [https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20y%20trabajo%20colaborativo%20DOCUMENTO%20COMPLETO%20\(1\).pdf](https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20y%20trabajo%20colaborativo%20DOCUMENTO%20COMPLETO%20(1).pdf)
- Jurado Calderón, D. L. (2023). *Habilidades blandas y comunicación asertiva de los docentes de una institución educativa del Cantón Daule-Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120865/Jurado_CD_L-SD.pdf
- Litardo Campoverde, M. A. (2023). *Habilidades blandas para la comunicación afectiva en estudiantes de bachillerato de una unidad educativa, Guayaquil, Ecuador, 2023* [Tesis de maestría, Universidad de Piura].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120059/Litardo_CMA-SD.pdf

- López, J. A., & Sánchez, M. L. (2019). *Comunicación asertiva y liderazgo educativo: Un estudio en instituciones escolares de España*. *Revista Iberoamericana de Educación*, 79(2), 103–117.
<https://doi.org/10.35362/rie792103>
- Mauricio Quispe, J. M., & Pizarro Huamán, J. del C. (2023). *Habilidades blandas y comunicación organizacional en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/118540?show=full>
- Morales Farro, O. A. (2021). *Habilidades blandas como estrategia para mejorar la comunicación organizacional en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque-2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8696/Morales%20Farro%20Orlando%20Alexander.pdf>
- Palma Pala, G. B. (2021). *Habilidades blandas y satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa N° 1267* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55354/Palma_PGB-SD.pdf
- Pitta Bernal, N. R. (2021). *El desarrollo de las habilidades blandas de los docentes y la percepción de los estudiantes en un IES en el nuevo ambiente laboral ocasionado por la crisis sanitaria* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9461/pitta_bnr.pdf
- Quirós, D., & Mora Bonilla, F. (2014). *Comunicación asertiva*. *Tecnologías de Información Comunicación I TI-115* (Vol. 2, p. 4).
https://www.academia.edu/43741087/Comunicacion_Asertiva
- Ramírez Castro, G. S. (2020). *Programa de habilidades blandas para reducir la agresividad premeditada e impulsiva en adolescentes de una institución educativa de Morrope* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53407>
- Raymi Mendoza, N. O. (2022). *Habilidades blandas y desempeño docente en la Institución Educativa Emblemática “San Juan”- San Juan de Miraflores* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110114/Raymi_MNO-SD.pdf

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (14.^a ed.). Pearson Educación.
<https://www.pearson.com/store/p/administracion/P100002105212>

Rodríguez, P. M., & Martínez, S. R. (2020). *La comunicación asertiva como herramienta pedagógica en la educación secundaria en México*. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 25(86), 89–107.
<https://doi.org/10.22201/rmie.16072001e.2020.86.1458>

Vera Chávez, Y. C. (2022). *La comunicación asertiva como habilidad blanda en el desempeño docente en instituciones educativas públicas* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional de la UNE.
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1234>

Morillo, R., & Soto, A. (2021). Habilidades blandas y su impacto en el trabajo en equipo en entornos laborales. *Revista Científica de Psicología*, 19(2), 85–97.
<https://doi.org/10.5678/rcp.v19i2.897>

ANEXO

1. Software

Método de muestreo: Muestreo aleatorio simple

Datos disponibles

Introduzca los siguientes datos para establecer los parámetros necesarios para realizar un muestreo aleatorio y generar el listado de individuos que se deben seleccionar:

Tamaño de la población:

Tamaño de muestra:

Listado de individuos en la población:

MORENO INFANTES SEGUNDO
CRUZ FERNANDEZ, GILMER DIONICIO
ACOSTA AMADOR JORGE CARLOS
ASMAT RUIZ SILVIA ESTHER
CHARCA MAMANI MERY HERMINIA
ACOSTA CABALLERO, SEGUNDO TITO
DELGADO SALAZAR GLADYS MAGALI
LEON PONCIANO SANDRA MERCEDES
MARQUINA URIOL HENRY ELY
GUARNIZ ALCANTARA, LUIS VIDAL
ROMERO MUDARRA, LINA
HONORES JAUREGUI MARIANNE DUHARDY
ASTO LAIZA ROBERTO ROSAS
BALDODANO NONTOL ARMANDO ANTONIO
BARDALES TACANGA MARTHA AMERICA
CHAVEZ AVILA NANCY MARGOT
ROJAS CABALLERO OSWALDO GUZMAN
GALVEZ DE ALVARADO ESPERANZA
SOLEDAD
CABRERA PATRICIO WILMER TELMO

Resultados

Seleccione como muestra los individuos que aparecen en el siguiente listado

Fracción de muestreo : 53%



Listado de individuos a seleccionar:

ACOSTA CABALLERO SEGUNDO TITO
ACOSTA LIÑAN PABLO
ALAYO GURREONERO MIGUEL
ASMAT RUIZ SILVIA ESTHER
BARDALES TACANGA MARTHA AMERICA
CALDERON MORILLO KARIN ROSMERY
CAMPOS PAREDES DORA
CARRASCO QUEZADA JULIA
CASTILLO PAREDES JULIO
CHARCA MAMANI MERY HERMINIA
CHAVEZ AVILA NANCY MARGOT
CHAVEZ MORANTE ARLITA NOEMI
CISNEROS AVILA NORBERTO
CONTRERAS MORALES YSIS MERLY
CRUZ FERNANDEZ GILMER DIONICIO
DELGADO SALAZAR GLADYS MAGALI

GAITAN IPARRAGUIRRE ZULMA GIOVANNA
 GURREONERO ROJAS JORGE LUIS
 GUTIERREZ GAMARRA LIZ EVELYN
 JULCA ASTO LIDIA JANETT
 LEON PONCIANO SANDRA MERCEDES
 LEZAMA HILARIO BERNARDINO MODESTO
 OTINIANO ORBEGOSO LUISA ELSA
 PAREDES GRAOS CYNTHIA PAOLA
 POLO BARRETO JOSE RAUL
 POLO MAURICIO CARMEN
 QUEZADA PEÑA JERALDINA MARILI
 REYES ZEVALLOS JHONNY ALEXIS
 SAAVEDRA RIME FRANKLIN ALFREDO
 SALIRROSAS TERRONES BELLA SINTIA
 SEGURA CHACON DORIS NOEMI
 TIRADO RODRIGUEZ LIN raquel
 VALVERDE CAMPOS FLOR HAYDEE
 VASQUEZ SAGASTEGUI ELVIS ERNALDO
 VERA ASTO JUAN MIGUEL

2. Prueba de confiabilidad

MUESTRA PILOTO PARA EL ALFA DE CRONBACH																
N°	Dimensión 1			Dimensión 2					Dimensión 3				Dimensión 4		Dimensión 5	
	P1	P2	P3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P13	P14	P15	P16
1	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2
2	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3
3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	1	3	1	3	1

4	3	2	4	3	2	2	4	2	4	5	3	3	2	3	2	3
5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	2	1	2	1
6	3	4	3	3	4	2	3	4	5	5	5	3	5	3	5	3
7	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
8	2	3	2	3	4	3	2	4	3	5	5	5	3	4	3	4
9	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4
10	3	2	3	3	2	2	3	2	4	5	4	3	4	3	4	3
11	4	4	4	3	4	2	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	5	4	3	3	5	3	5	5	3	3	2	3	2	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	1	3
16	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	3
18	3	3	5	4	4	4	5	4	3	5	3	3	5	3	5	3
19	5	5	3	4	4	4	3	5	3	3	5	5	2	3	2	3

COMUNICACIÓN ASERTIVA PRE-TEST																
Nº	Dimensión 1			Dimensión 2					Dimensión 3				Dimensión 4		Dimensión 5	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	2	2	3	2	2	2	3	2	5	5	3	3	3	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2
6	2	3	2	2	3	3	2	3	5	5	4	3	4	3	4	3
7	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	1	3	1	3	1
8	3	2	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	1	2	1	2
9	2	3	2	2	3	3	2	3	5	5	5	3	4	3	4	3
10	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	3	3	2	3	2	3
11	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	5	5	3	1	3	1
12	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	2	3	2	3
13	3	2	3	3	2	2	3	2	4	5	4	3	2	3	2	3
14	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5
15	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2
16	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3
17	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	1	3	1	3	1
18	3	2	4	3	2	2	4	2	4	5	3	3	2	3	2	3
19	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	2	1	2	1
20	3	4	3	3	4	2	3	4	5	5	5	3	5	3	5	3
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
22	2	3	2	3	4	3	2	4	3	5	5	5	3	4	3	4
23	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4
24	3	2	3	3	2	2	3	2	4	5	4	3	4	3	4	3
25	4	4	4	3	4	2	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27	4	3	5	4	3	3	5	3	5	5	3	3	2	3	2	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1

29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	1	3
30	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	3
32	3	3	5	4	4	4	5	4	3	5	3	3	5	3	5	3
33	5	5	3	4	4	4	3	5	3	3	5	5	2	3	2	3
34	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4
35	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4

COMUNICACIÓN ASERTIVA POST-TEST																
Nº	Dimensión 1			Dimensión 2					Dimensión 3				Dimensión 4		Dimensión 5	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	5	4	5	3	4	3	3	4	5	3	3	5	4	4	4	4
2	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3
3	5	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5
6	5	4	4	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4
7	5	5	5	2	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
9	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5
10	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
11	5	5	5	2	5	4	4	5	5	3	5	3	5	3	5	3
12	5	5	5	2	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5
13	4	5	4	2	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5
14	5	5	5	2	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5	5	5
15	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
16	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
17	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	3

18	5	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	3	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
21	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
22	4	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4
23	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	2	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5
25	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
26	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5
27	4	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
28	4	5	5	2	3	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5
29	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
30	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
31	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
32	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	3
33	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
35	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

3. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable Independiente Taller de habilidades blandas	Según Oscar Rodríguez Ceopa 2022, Las habilidades blandas son aquellas que implican emociones y permiten que una persona cumpla con los objetivos que tiene en mente, permitiendo que se desenvuelva en su entorno y que trabaje bien con otros. Estas habilidades se desarrollan en la interacción con otras personas, son difíciles de medir y observar, y están relacionadas con nuestra madurez como personas. Ejemplos de habilidades blandas incluyen la comunicación asertiva, la empatía, la	Las habilidades blandas se refieren a aquellas capacidades que están relacionadas con la manera en que interactuamos con otras personas y están vinculadas con los atributos personales, la inteligencia emocional y los rasgos de personalidad de cada persona. Es decir, hacen referencia a la puesta en práctica de aptitudes, rasgos, conocimientos y valores para funcionar adecuadamente en la vida diaria. Por esta razón, habilidades como la comunicación efectiva, la empatía, la creatividad, el manejo de emociones, el manejo de estrés, el autoconocimiento, la toma de decisiones y la solución de problemas, son transversales al desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo: <ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad: 	<ul style="list-style-type: none"> • trabajar de manera colaborativa y cooperativa. • Tomar acuerdos con el equipo. • Flexibilidad para adaptarse a las opiniones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajas de manera colaborativa con tus compañeros. • Trabajas de manera cooperativa con tus compañeros. • Respetas los acuerdos tomados por tus compañeros. • Participas en la elaboración de los acuerdos con tus compañeros. • Impones tu opinión en la toma de acuerdos en reunión con tus compañeros. • Te adaptas a las opiniones de tus compañeros sin emitir tu opinión. 	aplicará un test pre experimental de medición tipo cuestionario de escala ordinal de Likert.

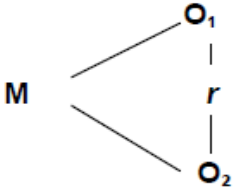
	<p>resolución de conflictos, el trabajo en equipo, la creatividad y el liderazgo.</p>	<p>del individuo, tanto en el área deportiva como la personal. Además, se debe tomar en cuenta que en la actualidad se está brindando mayor importancia a las habilidades blandas en comparación a las habilidades duras, dado que a partir de la interiorización de las primeras se prepara al individuo para afrontar diferentes retos de la vida diaria. Por lo tanto, para poder mejorar las habilidades blandas es necesario reconocer y evaluar el propio comportamiento durante la interacción con los otros, identificar las propias fortalezas y áreas de mejora, así como adecuar las propias respuestas a cada contexto (Gestión, 2018; Noticias Universia, 2018, 2020).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sociabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Normas, valores y principios que regulen el correcto actuar de la persona. • Relacionarse con las personas de tu trabajo y con el público usuario. • Liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> • Consensuas las opiniones con tu equipo de trabajo. • Siempre te opones a las opiniones de tus compañeros. • Pones en práctica las normas de convivencia de tu centro de labores al comunicarte con tus compañeros. • Tomas en cuenta los valores y principios estipulados en el reglamento interno de la institución al comunicarte con tus compañeros. • Te es fácil integrarte a un grupo de trabajo e iniciar una comunicación asertiva. • Te comunicas de manera asertiva con el público usuario. • Tomas la iniciativa para opinar sobre el tema durante una reunión de trabajo. 	
--	---	---	--	--	---	--

					<ul style="list-style-type: none"> • Te es fácil dirigir una reunión de trabajo. • Escuchas y tomas en cuenta las opiniones de tus compañeros durante una reunión de trabajo. 	
Variable 2 Dependiente Comunicación asertiva	La comunicación efectiva es una habilidad que permite a las personas establecer contacto con los demás y entenderse mientras interactúan, transmitiendo el mensaje de modo claro y entendible para el otro, sin que genere confusión, dudas o interpretaciones erróneas. Además, facilita establecer relaciones fluidas, formar acuerdos y minimizar o evitar posibles conflictos con los demás (Universia, 2018)	Las personas somos seres sociales, por lo tanto, es fundamental que sepamos comprender a los demás y entablar relaciones sociales basadas en la comunicación asertiva, de forma que podamos aprender a manejarnos en diversas situaciones sociales. Por lo tanto, la comunicación efectiva es necesaria para el éxito de trabajos en equipo, el logro de objetivos, la puesta en práctica o expresión de conocimientos y valores, el reforzamiento de funciones de liderazgo, la solución de conflictos, y el establecimiento de relaciones más cercanas con familia y amigos (Plantarte, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Manejo de emociones 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber escuchar • Ponernos en el lugar de la otra persona • Habilidad para mantener una conversación abierta y con posibilidad de cambiar de opinión 	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchas activamente y con atención a tus compañeros de trabajo. • Escuchas con atención los requerimientos del público usuario. • Alguna vez te has puesto en el lugar de tus compañeros cuando han tenido dificultad para comunicarse. • Emites comentarios que incomodan a tus compañeros de trabajo. • Te has sentido comprendido por tus compañeros durante una conversación de trabajo. • Has comprendido a tus compañeros durante una conversación de trabajo. • Al escuchar a tus compañeros emitir sus ideas sobre el trabajo, 	aplicará un tes pre experimental de medición tipo cuestionario de escala ordinal de Likert.

			<ul style="list-style-type: none"> • Control de estrés 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del silencio para dar espacio al otro a que brinde su opinión. • Responsabilidad en nuestro lenguaje. 	<p>cambiaste te opinión con la posición que tenías.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando te has equivocado en dar una opinión, aceptaste tu equivocación. • Te mantienes en silencio cuando uno de tus compañeros está emitiendo una opinión. • Respetas tu turno o pides permiso para emitir tu opinión. • Controlas tus emociones al momento de emitir un comentario. • Cuando estas estresada te comunicas de forma asertiva. • Cuando no estás de acuerdo con alguna opinión lo manifiestas de forma alturada. • Cuando surge un problema en tu equipo de trabajo lo solucionas comunicándote de manera asertiva. 	
--	--	--	---	---	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas • Toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Declaraciones de autoridad personal como decir sí, no, no sé, gracias, perdón, etc 	<ul style="list-style-type: none"> • Eres capaz de sí, no, no sé, gracias, perdón, etc, según la conversación con tu equipo de trabajo. • Intervenir de una manera adecuada para armonizar o evitar conflictos. 	
--	--	--	---	--	---	--

4. Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cuál es la influencia de desarrollar un taller de habilidades blandas para mejorar la comunicación asertiva entre los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión 2025?</p>	<p>Variable 1 Taller de Habilidades blandas</p>	<p>Objetivo general: Implementar un taller de habilidades blandas para mejorar la comunicación asertiva entre los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión. Huamachuco 2025</p>	<p>Hipótesis General: La planificación y ejecución del taller de habilidades blandas ayudará a mejorar la comunicación asertiva entre los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión. Huamachuco 2025.</p>	<p>Tipo de Investigación: La investigación es de enfoque cuantitativo no experimental, transeccional, descriptivo correlacional.</p> <p>Diseño de Investigación:</p>  <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 O1 -.- r O2 -.- r </pre> <p>Donde: M : Muestra. O1 : Habilidades Blandas r : Relación entre las variables. O2 : Trabajo en equipo.</p> <p>Población y Muestra: La población es de 66 trabajadores y la muestra se ha considerado a 35 trabajadores para el presente estudio en la</p>
	<p>Variable 2 Comunicación asertiva</p>	<p>Objetivos específicos: 6.2.1. Evidenciar cómo un taller de habilidades blandas contribuye al desarrollo del manejo emocional y la empatía en la comunicación entre los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco, en el año 2025. 6.2.2. Evaluar cómo un taller de habilidades blandas contribuirá a mejorar la gestión del estrés</p>	<p>Hipótesis específicas <i>(De ser el caso)</i></p>	

		<p>a través de una comunicación asertiva entre los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco, en el año 2025.</p> <p>6.2.3. Analizar cómo un taller de habilidades blandas puede contribuir al desarrollo de una comunicación asertiva en la resolución de conflictos entre los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, en Huamachuco, durante el año 2025.</p> <p>6.2.4. Evaluar la efectividad del taller de habilidades blandas en el fortalecimiento de la comunicación asertiva entre los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco 2025.</p>		<p>Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión 2025. Técnica e Instrumento de recolección de datos:</p> <table border="1" data-bbox="1646 422 2139 534"> <thead> <tr> <th data-bbox="1646 422 1881 462">Técnica</th> <th data-bbox="1881 422 2139 462">Instrumentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1646 462 1881 534">Encuesta</td> <td data-bbox="1881 462 2139 534">cuestionario estructurado</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se utilizará una muestra de 66 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión 2025, a los cuales se les aplicará un test pre experimental de medición tipo cuestionario de Likert.</p>	Técnica	Instrumentos	Encuesta	cuestionario estructurado
Técnica	Instrumentos							
Encuesta	cuestionario estructurado							

5. Instrumento de recolección de datos

“Cuestionario de Habilidades Blandas”

Información General:

Estimado compañero de trabajo de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión, te pido que respondas el presente cuestionario con sinceridad.

Finalidad:

Las respuestas obtenidas del presente cuestionario tendrán la finalidad de recoger información para analizar y validar el trabajo de investigación

Instrucciones: a continuación, se te presentan un conjunto de preguntas sobre habilidades blandas. Lee atentamente cada pregunta y marca la respuesta con la que más te identifiques. Utilizando los criterios de valoración.

Escala de valoración

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

Ítems		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Trabajo en equipo						
P1	Trabajas de manera colaborativa con tus compañeros.					
P2	Trabajas de manera cooperativa con tus compañeros.					
P3	Respetas los acuerdos tomados por tus compañeros.					
P4	Participas en la elaboración de los acuerdos con tus compañeros					
P5	Impones tu opinión en la toma de acuerdos en reunión con tus compañeros.					
Dimensión 2: Adaptabilidad:						
P6	Te adaptas a las opiniones de tus compañeros sin emitir tu opinión.					
P7	Consensuas las opiniones con tu equipo de trabajo.					
P8	Siempre te opones a las opiniones de tus compañeros.					
Dimensión 3: Sociabilidad						
P9	Pones en práctica las normas de convivencia de tu centro de labores al comunicarte con tus compañeros.					
P10	Tomas en cuenta los valores y principios estipulados en el reglamento interno de la institución al comunicarte con tus compañeros.					

P11	Te es fácil integrarte a un grupo de trabajo e iniciar una comunicación asertiva.					
P12	Te comunicas de manera asertiva con el público usuario.					
P13	Tomas la iniciativa para opinar sobre el tema durante una reunión de trabajo.					
P14	Te es fácil dirigir una reunión de trabajo.					
P15	Escuchas y tomas en cuenta las opiniones de tus compañeros durante una reunión de trabajo.					

“Cuestionario de Comunicación Asertiva”

Información General:

Estimado compañero de trabajo de la unidad de gestión educativa local Sánchez Carrión, te pido que respondas el presente cuestionario con sinceridad.

Finalidad:

Las respuestas obtenidas del presente cuestionario tendrán la finalidad de recoger información para analizar y validar el trabajo de investigación

Instrucciones: a continuación, se te presentan un conjunto de preguntas sobre habilidades blandas. Lee atentamente cada pregunta y marca la respuesta con la que más te identifiques. Utilizando los criterios de valoración.

Escala de valoración

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

Ítems		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Empatía						
P1	Escuchas activamente y con atención a tus compañeros de trabajo.					
P2	Escuchas con atención los requerimientos del público usuario.					
P3	Alguna vez te has puesto en el lugar de tus compañeros cuando han tenido dificultad para comunicarse.					
Dimensión 2: Manejo de emociones						
P4	Emites comentarios que incomodan a tus compañeros de trabajo.					
P5	Te has sentido comprendido por tus compañeros durante una conversación de trabajo.					
P6	Has comprendido a tus compañeros durante una conversación de trabajo.					
P7	Al escuchar a tus compañeros emitir sus ideas sobre el trabajo, cambiaste te opinión con la posición que tenías.					
	Cuando te has equivocado en dar una opinión, aceptaste tu equivocación					
Dimensión 3: Control de estrés						

P8	Te mantienes en silencio cuando uno de tus compañeros está emitiendo una opinión.					
P9	Respetas tu turno o pides permiso para emitir tu opinión.					
P10	Controlas tus emociones al momento de emitir un comentario.					
	Cuando estas estresada te comunicas de forma asertiva.					
Dimensión 4: Solución de problemas						
P11	Cuando no estás de acuerdo con alguna opinión lo manifiestas de forma asertiva.					
P12	Cuando surge un problema en tu equipo de trabajo lo solucionas comunicándote de manera asertiva.					
Dimensión 5: Toma de decisiones						
P14	Eres capaz de decir sí, no, no sé, gracias, perdón, etc, según la conversación con tu equipo de trabajo.					
P15	Intervenir de una manera adecuada para armonizar o evitar conflictos.					

6. Evaluación de Juicio de expertos

UNIVERSIDAD SAN PEDRO NOMBRE DE LA FACULTAD VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General:

Nombres y apellidos del validador: Marcela Amalia Alfaro García
Fecha: 12 de febrero del 2025 Especialidad: **Magister En Educación**

Mención: En Docencia y Gestión Educativa.

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario “Habilidades Blandas”
y “Comunicación Asertiva”

Autor del instrumento: Luis Vidal Guarniz Alcántara

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Taller De Habilidades Blandas Para Mejorar La Comunicación Asertiva Entre Los Trabajadores De La Unidad De Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco 2025”

Debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Mu y	Excelent e
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	Bueno (17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		

Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				48	71	57
Sumatoria Total		176 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

Se sugiere que se elabore un cuestionario por cada variable

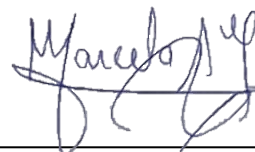
III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

176
≡
0.88

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**Firma del Experto Grado Académico
DNI 18085236**

**REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ALFARO GARCIA, MARCELA AMALIA DNI 18085236	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 22/08/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ALFARO GARCIA, MARCELA AMALIA DNI 18085236	LICENCIADA EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 23/08/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
ALFARO GARCIA, MARCELA AMALIA DNI 18085236	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 23/12/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO NOMBRE DE LA FACULTAD
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

I. Información General:

Nombres y apellidos del validador: Carmen Guadalupe Vásquez León.
Fecha: 10 de febrero del 2025 Especialidad: **Magister En Educación**

Mención: En Docencia y Gestión Educativa.

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario “Habilidades Blandas”
y “Comunicación Asertiva”

Autor del instrumento: Luis Vidal Guarniz Alcántara

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos
su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“Taller De Habilidades Blandas Para Mejorar La Comunicación
Asertiva Entre Los Trabajadores De La Unidad De Gestión Educativa
Local Sánchez Carrión, Huamachuco 2025”**

Debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto
a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Mu y	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	Bueno (17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19

Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				48	71	57
Sumatoria Total		176 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

Se sugiere que se elabore un cuestionario por cada variable


III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

176
≡
0.88

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.


 Firma del Experto Grado Académico
DNI 40377429

**REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
VASQUEZ LEON, CARMEN GUADALUPE DNI 40377429	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA MENCION: FILOSOFIA, PSICOLOGIA Y CIENCIAS SOCIALES MENCION: FILOSOFIA, PSICOLOGIA Y CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 19/12/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
VASQUEZ LEON, CARMEN GUADALUPE DNI 40377429	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 25/07/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
VÁSQUEZ LEÓN, CARMEN GUADALUPE DNI 40377429	MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 10/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2006 Fecha egreso: 31/12/2007	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
VÁSQUEZ LEÓN, CARMEN GUADALUPE DNI 40377429	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN PROBLEMAS DE APRENDIZAJE Fecha de diploma: 24/09/21 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 24/04/2020 Fecha egreso: 07/03/2021	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI PERU

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO NOMBRE DE LA FACULTAD
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

I. Información General:

Nombres y apellidos del validador: Segundo Tito Acosta Caballero
Fecha: 10 de febrero del 2025 Especialidad: **Magister En Educación**

Mención: En Docencia y Gestión Educativa.

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario “Habilidades Blandas”
y “Comunicación Asertiva”

Autor del instrumento: Luis Vidal Guarniz Alcántara

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Taller De Habilidades Blandas Para Mejorar La Comunicación Asertiva Entre Los Trabajadores De La Unidad De Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, Huamachuco 2025”

Debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Mu y	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	Bueno (17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19

Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				48	71	57
Sumatoria Total		176 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

Se sugiere que se elabore un cuestionario por cada variable

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coficiente de Validez

176
≡
0.88

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**Firma del Experto Grado Académico
DNI 19428703**



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Guarniz Alcántara, Luis Vidal		27151408	luisguarniz@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Sufridencia Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
<p>TALLER DE HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SÁNCHEZ CARRIÓN, HUAMACHUCO 2025</p>			
5. Programa Académico			
Maestría en Educación con Mención en Docencia Universitaria y Gestión Educativa			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ³ (info:eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/>
			Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	22	09	2025



Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

3. Reporte de similitud (Solo las hojas de porcentajes)

TALLER DE HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SÁNCHEZ CARRIÓN, HUAMACHUCO 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

5%

2

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo](#)

Trabajo del estudiante

5%

3

dspace.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

www.dspace.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

upc.aws.openrepository.com

Fuente de Internet

1%

7

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%