

Uldarico Inocencio Aguado Riveros
Irina Giovanna Flores Poma
Raúl Quincho Apumayta
Juan Carlos Cárdenas Valverde
Juan Pedro Soplapuco-Montalvo

Esmeralda Esperanza Villegas Chero
Jorge Saldaña del Aguila
Américo Alca Gómez
Kenia Anny Parisuaña Huanca
Elba Doris Tellería Tellería

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y HABILIDADES BLANDAS EN ESTUDIANTES DE POSGRADO



científica digital



EDITORA CIENTÍFICA DIGITAL LTDA

Guarujá - São Paulo - Brasil

www.editoracientifica.com.br - contato@editoracientifica.com.br

Diagramação e Arte	Edição © 2024 Editora Científica Digital
Equipe Editorial	Texto © 2024 Os Autores
Imagens da Capa	1ª Edição - 2024
Adobe Stock - 2024	Acesso Livre - Open Access

© COPYRIGHT DIREITOS RESERVADOS. A editora detém os direitos autorais pela edição e projeto gráfico. Os autores detêm os direitos autorais dos seus respectivos textos. Esta obra foi licenciada com uma Licença de Atribuição Creative Commons – Atribuição 4.0 Internacional, permitindo o download e compartilhamento integral ou em partes, desde que seja citada a fonte, com os créditos atribuídos aos autores e obrigatoriamente no formato Acesso Livre (Open Access) e sem a possibilidade de alteração de nenhuma forma. É proibida a catalogação em plataformas com acesso restrito e/ou com fins comerciais.



Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C153 Calidad del servicio educativo y habilidades blandas en estudiantes de posgrado / Uldarico Inocencio Aguado Riveros, Irina Giovanna Flores Poma, Raúl Quincho Apumayta. et. al. – Guarujá-SP: Científica Digital, 2024.

Otros autores: Juan Carlos Cárdenas Valverde, Juan Pedro Soplapuco-Montalvo, Esmeralda Esperanza Villegas Chero, Jorge Saldaña del Aguila, Américo Alca Gómez, Kenia Anny Parisuaña Huanca, Elba Doris Tellería Tellería.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acceso: World Wide Web

Inclui Bibliografia

ISBN 978-65-5360-691-3

DOI 10.37885/978-65-5360-691-3

1. Aprendizaje. 2. Educación. I. Aguado Riveros, Uldarico Inocencio. II. Flores Poma, Irina Giovanna. III. Quincho Apumayta, Raúl. IV. Título

CDD 370

Índice para catálogo sistemático:

I. Aprendizaje

E-BOOK

ACESSO LIVRE ON LINE - IMPRESSÃO PROIBIDA

2024

Uldarico Inocencio Aguado Riveros
Irina Giovanna Flores Poma
Raúl Quincho Apumayta
Juan Carlos Cárdenas Valverde
Juan Pedro Soplapuco-Montalvo

Esmeralda Esperanza Villegas Chero
Jorge Saldaña del Aguila
Américo Alca Gómez
Kenia Anny Parisuaña Huanca
Elba Doris Tellería Tellería

Calidad del Servicio Educativo y Habilidades Blandas en Estudiantes de Posgrado

1ª EDIÇÃO



científica digital

2024 - GUARUJÁ - SP

CONSELHO EDITORIAL

Prof. Dr. André Cutrim Carvalho
Prof. Dr. Antônio Marcos Mota Miranda
Profª. Ma. Auristela Correa Castro
Prof. Dr. Carlos Alberto Martins Cordeiro
Prof. Dr. Carlos Alexandre Oelke
Profª. Dra. Caroline Nóbrega de Almeida
Profª. Dra. Clara Mockdece Neves
Profª. Dra. Claudia Maria Rinhel-Silva
Profª. Dra. Clecia Simone Gonçalves Rosa Pacheco
Prof. Dr. Cristiano Marins
Profª. Dra. Cristina Berger Fadel
Prof. Dr. Daniel Luciano Gevehr
Prof. Dr. Diogo da Silva Cardoso
Prof. Dr. Ernane Rosa Martins
Prof. Dr. Everaldo dos Santos Mendes
Prof. Dr. Fabricio Gomes Gonçalves
Profª. Dra. Fernanda Rezende
Prof. Dr. Flávio Aparecido de Almeida
Profª. Dra. Francine Náthalie Ferraresi Queluz
Profª. Dra. Geuciane Felipe Guerim Fernandes

Prof. Dr. Humberto Costa
Prof. Dr. Joachin Melo Azevedo Neto
Prof. Dr. Jónata Ferreira de Moura
Prof. Dr. José Aderval Aragão
Prof. Me. Julianno Pizzano Ayoub
Prof. Dr. Leonardo Augusto Couto Finelli
Prof. Dr. Luiz Gonzaga Lapa Junior
Prof. Me. Marcelo da Fonseca Ferreira da Silva
Profª. Dra. Maria Cristina Zago
Profª. Dra. Maria Otília Zangão
Prof. Dr. Mário Henrique Gomes
Prof. Dr. Nelson J. Almeida
Prof. Dr. Octávio Barbosa Neto
Prof. Dr. Pedro Afonso Cortez
Prof. Dr. Reinaldo Pacheco dos Santos
Prof. Dr. Rogério de Melo Grillo
Profª. Dra. Rosenery Pimentel Nascimento
Prof. Dr. Rossano Sartori Dal Molin
Prof. Me. Silvio Almeida Junior
Profª. Dra. Thays Zigante Furlan Ribeiro
Prof. Dr. Wescley Viana Evangelista
Prof. Dr. Willian Carboni Viana
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme

Acesse a lista completa dos Membros do Conselho Editorial em www.editoracientifica.com.br/conselho

Parecer e revisão por pares externos

Os textos que compõem esta obra foram submetidos para avaliação do Conselho Editorial e Revisados por Pares Acadêmicos Externos (Peer Review), sendo indicados para publicação.

Nota: Esta é uma produção independente, tornando-se uma obra com reservas de direitos autorais para os autores. Alguns textos podem ser derivados de outros trabalhos já apresentados ou defendidos, todavia, os autores foram instruídos ao cuidado com o autoplágio. A responsabilidade pelo conteúdo é exclusiva dos autores, não representando, necessariamente, a opinião da editora, tampouco dos organizadores, revisores e membros do Conselho Editorial.

AUTORES



Aguado Riveros, Uldarico Inocencio

Doctor en Administración

Magíster en Administración

Licenciado en Administración

Catedrático universitario

<https://orcid.org/0000-0002-3484-5437>

d.aguado@upla.edu.pe

Universidad Peruana Los Andes, Perú

CTI Vitae P00059097: <https://n9.cl/0cxt5>



Flores Poma, Irina Giovanna

Doctoranda en Ciencias de la Educación

Magíster (c) en Educación, Mención Educación Infantil

Licenciado en Educación Primaria

Consultora en Educación e Investigación

<https://orcid.org/0000-0002-8563-6758>

2021902014@unh.edu.pe

Universidad Nacional de Huancavelica, Perú

CTI Vitae P00219595: <https://n9.cl/c84da>



Quincho Apumayta, Raúl

Doctorando en Educación

Magíster en Ciencias de la Educación

Licenciado en Pedagogía y Humanidades, especialidad Ciencias Sociales (especialista en Educación intercultural)

<https://orcid.org/0000-0002-7944-1137>

raul.quincho@unh.edu.pe

Universidad Nacional de Huancavelica, Perú

CTI Vitae P00042772: <https://n9.cl/2evcnj>



Cárdenas Valverde, Juan Carlos

Posdoctorado en Ciencias

Doctor en Ciencias de la Educación

Magíster en Educación, Mención Enseñanza Estratégica

Licenciado en Educación

<https://orcid.org/0000-0003-1744-5746>

jcardenasva@ucv.edu.pe

Universidad César Vallejo, Perú

CTI Vitae P0003939: <https://n9.cl/mmkz>

**Soplapuco-Montalvo, Juan Pedro**

Doctor en Ciencias de la Educación

Magíster en ciencias, mención Docencia Universitaria e

Investigación Educativa

Licenciado en Educación, especialidad Física y Matemática

<https://orcid.org/0000-0003-4631-8877>

smontalvojp@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo, Perú

CTI Vitae P00055996: <https://n9.cl/zujo2>

**Villegas Chero, Esmeralda Esperanza**

Doctora en Educación

Magíster en Administración de la Educación

Bachiller en Educación

Profesora de Lengua y Religión

<https://orcid.org/0000-0001-8338-4262>

evillegasc@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo, Perú

CTI Vitae P00338579: <https://n9.cl/qgtdl>

**Saldaña Del Aguila, Jorge**

Magíster en Educación, Mención Evaluación y Acreditación

Bachiller en Educación

Especialista en Comunicación y Consultor pedagógico

Autor de libros

<https://orcid.org/0000-0001-7487-5377>

jorsaldelaquila@gmail.com

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

CTI Vitae P00183863: <https://n9.cl/7z9ck>

**Alca Gómez, Américo**

Doctorando en Ciencias de la Educación

Magíster en Educación, mención Docencia y Gestión Educativa

Licenciado en Educación, especialidad Lengua y Literatura

Abogado

<https://orcid.org/0000-0001-6397-1814>

aalcag@unjbgo.edu.pe

Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Perú

CTI Vitae P00083456: <https://n9.cl/xzz0z>



Parisuaña Huanca, Kenia Anny

Maestría en Ingeniería Civil con mención en Gerencia de la Construcción

Ingeniera Civil

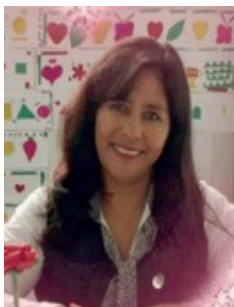
Bachiller en Ingeniería Civil

<https://orcid.org/0009-0008-1888-6475>

keanpahu@gmail.com

Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

CTI Vitae P00398312: <https://n9.cl/z5rfr>



Tellería Tellería, Elba Doris

Maestría en Educación

Bachiller en Ciencias de la Educación

Docente de Educación Primaria

<https://orcid.org/0009-0008-3926-7729>

etelleriat@ieefaz.edu.pe

IE Francisco Antonio de Zela, Tacna, Perú

CTI Vitae P00398292: <https://n9.cl/6t62k>

RESUMEN

La vinculación universitaria ha surgido como una estrategia clave que integra enseñanza, investigación y gestión para tratar dificultades sociales, promoviendo la equidad, y el desarrollo sostenible. Esta estrategia no solo mejora la calidad educativa y fortalece alianzas estratégicas, sino que también beneficia a las comunidades, por ello se planeó el propósito de establecer la relación que existe entre calidad del servicio educativo y habilidades blandas en estudiantes de posgrado. La metodología empleada fue de tipo básica, con diseño descriptivo correlacional, enfocado en aumentar el conocimiento teórico sobre las variables. Población 120 discentes, muestra 62. Se emplearon dos cuestionarios. Los datos fueron analizados mediante estadísticas descriptivas e inferenciales usando Excel y SPSS. El proceso de investigación siguió un enfoque sistemático. Se respetaron aspectos éticos fundamentales, como el consentimiento informado y la integridad en el manejo de la información. Se concluye que la relación que existe entre variables es significativa en estudiantes de posgrado. La calidad para discentes de posgrado no solo depende del contenido académico y la infraestructura, sino también del desarrollo de habilidades blandas.

Palabras-clave: Calidad, Calidad del Servicio Educativo, Habilidades Blandas, Liderazgo, Negociación, Empatía.

RESUMO

A formação de redes universitárias surgiu como uma estratégia fundamental que integra ensino, pesquisa e gestão para enfrentar as dificuldades sociais, promovendo a equidade e o desenvolvimento sustentável. Essa estratégia não só melhora a qualidade da educação e fortalece as alianças estratégicas, mas também beneficia as comunidades, de modo que o objetivo deste estudo foi estabelecer a relação entre a qualidade do serviço educacional e as habilidades interpessoais dos alunos de pós-graduação. A metodologia utilizada foi básica, com um desenho correlacional descritivo, focado no aumento do conhecimento teórico sobre as variáveis. População: 120 alunos, amostra: 62. Foram utilizados dois questionários. Os dados foram analisados por meio de estatísticas descritivas e inferenciais usando o Excel e o SPSS. O processo de pesquisa seguiu uma abordagem sistemática. Foram respeitados os aspectos éticos fundamentais, como o consentimento informado e a integridade no tratamento das informações. Conclui-se que a relação entre as variáveis é significativa em alunos de pós-graduação. A qualidade para os alunos de pós-graduação depende não apenas do conteúdo acadêmico e da infraestrutura, mas também do desenvolvimento de habilidades sociais.

Palavras-chave: Qualidade, Qualidade do Serviço Educacional, Habilidades Interpessoais, Liderança, Negociação, Empatia.

ÍNDICE

RESUMEN	1
RESUMO	2
 CAPÍTULO I	
1 EL PROBLEMA	6
1.1 Determinación del problema	6
1.2 Formulación del problema	8
1.3 Objetivo de investigación	8
1.4 Hipótesis	8
1.5 Justificación.....	8
2 MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes.....	10
2.2 Bases teóricas.....	13
2.3 Bases conceptuales.....	15
2.3.1.1 Definición.....	15
2.3.1.2 Elementos.....	15
2.3.1.3 Características en posgrado	17
2.3.1.4 Dimensiones	19
2.3.2.1 Definición	26
2.3.2.2 HB que se desarrollan a nivel de posgrado	27
2.3.2.3 Tipos	28
2.3.2.4 Características	28
2.3.2.5 Dimensiones	30
2.4 Definición de términos.....	31
3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.1 Tipo y diseño de investigación	34
3.2 Variables	35
3.3 Población, muestra y muestreo.....	35
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	36

3.5 Procedimientos.....	36
3.6 Método de análisis de datos.....	37
3.7 Aspectos éticos.....	37
4 RESULTADOS.....	38
4.1 Resultados descriptivos.....	38
4.2 Resultados inferenciales	46
5 DISCUSIÓN	49
CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53

1 EL PROBLEMA

1.1 Determinación del problema

La vinculación universitaria ha emergido como una estrategia organizacional clave que combina enseñanza, investigación y gestión, facilitando a las instituciones de nivel superior interactuar con sus comunidades y tratar dificultades sociales y ambientales, promoviendo la equidad, la innovación y el desarrollo sostenible. Esta estrategia mejora la calidad educativa y fortalece alianzas estratégicas, beneficiando notablemente a las comunidades. Asimismo, el marketing educativo y la teoría de la calidad educativa, son fundamentales para establecer competitividad y transformar paradigmas en las instituciones. En este contexto, la calidad total y las habilidades blandas (en adelante HB) son esenciales para el éxito profesional y personal, destacando la importancia de la formación integral del discente. Por ende, la práctica educativa debe centrarse en fomentar habilidades socioemocionales y competencias interpersonales, vitales en el entorno laboral actual.

A su turno, Rosero *et al.* (2024) manifiesta que la vinculación universitaria ha emergido como una estrategia organizacional esencial, al integrar la enseñanza, investigación, y gestión comunitaria. A través de esta integración, las universidades fortalecen sus capacidades institucionales, establecen alianzas estratégicas y elevan la calidad educativa, beneficiando a las comunidades locales. Reto *et al.* (2024) expone que, a lo largo del tiempo, la educación ha experimentado transformaciones significativas debido a la continua evolución del conocimiento. No obstante, persisten importantes carencias, especialmente en cuanto a la calidad educativa. Los discentes con necesidades educativas diversas, afectadas por desigualdades sociales, políticas y culturales, enfrentan desafíos prolongados en la educación latinoamericana, tanto dentro como fuera del aula.

Gallegos *et al.* (2024) opina que el marketing es una metodología clave para destacar la identidad organizacional, actuando como un diferenciador que impulsa la competitividad y transforma los paradigmas en el ámbito académico.

Borda Sucacahua *et al.* (2024) se considera importante la teoría de la calidad educativa. Lugo and Rangel (2024) expresan que la calidad es una metodología orientada hacia la excelencia y la innovación.

La magnitud que alcanza la unión entre calidad del servicio educativo (en adelante CSE) y el desarrollo de las HB son los siguientes: primero, identifica relaciones entre ambos aspectos, permitiendo comprender cómo se influyen mutuamente; segundo, proporciona datos empíricos para análisis profundos, brindando una base sólida para evaluar estas relaciones; tercero, informa decisiones educativas basadas en evidencia, ayudando a diseñar políticas y estrategias más efectivas; cuarto, facilita la mejora continua del proceso educativo al identificar áreas específicas que necesitan ajustes; quinto, evalúa y mejora programas educativos; sexto, contribuye al conocimiento académico, aportando nuevas perspectivas y hallazgos al campo de la educación; séptimo, subraya la importancia del desarrollo integral del discente, destacando que la educación de calidad va más allá del aprendizaje académico; octavo, ayuda a diseñar estrategias efectivas que promuevan tanto la calidad educativa como el desarrollo de HB; noveno, destaca áreas específicas de mejora en la calidad educativa, permitiendo a las organizaciones focalizar sus esfuerzos en aspectos críticos; y, décimo, valida enfoques pedagógicos y currículos efectivos, demostrando con evidencia empírica que ciertas metodologías educativas son más exitosas en desarrollar las habilidades necesarias para el éxito profesional de los discentes de posgrado.

Por lo expuesto, Loáiciga-Gutiérrez and Espinoza (2024) expresa que en la actualidad digital, con el rápido avance tecnológico y el dominio de habilidades técnicas, las HB son cada vez más importantes para alcanzar el éxito organizacional.

Además, Vásconez *et al.* (2024) manifiestan que la adquisición de competencias no se limita únicamente a las habilidades técnicas. Cada vez más, las HB, también conocidas como competencias transversales o habilidades socioemocionales, se reconocen como un componente esencial para el éxito organizacional. Villarruel *et al.* (2024) nos dice que las HB das a la manera en que el alumno realiza sus tareas. Esto incluye cómo interactúa con los demás, cómo aborda y soluciona problemas, y cómo organiza y gestiona su trabajo. Del mismo modo, Lara (2024) reitera que La práctica educativa implica esencialmente una actividad interpersonal en la que cada individuo forma una percepción particular del otro, basada en su comportamiento y su enfoque hacia las situaciones escolares que

se presentan a diario en un entorno educativo. Finalmente, Jiménez and Alberca (2024) expresan que las HB son competencias que optimizan tanto el rendimiento profesional como las relaciones interpersonales. En el entorno laboral actual, que está en constante evolución, es esencial que los contadores adquieran estas habilidades además de su expertise técnico.

1.2 Formulación del problema

¿Qué relación existe entre calidad del servicio educativo y habilidades blandas en estudiantes de posgrado?

1.3 Objetivo de investigación

Establecer la relación que existe entre calidad del servicio educativo y habilidades blandas en estudiantes de posgrado.

1.4 Hipótesis

La relación que existe entre calidad del servicio educativo y habilidades blandas es significativa en estudiantes de posgrado .

1.5 Justificación

1.5.1 Teórica

Es teóricamente importante y justificada porque aborda el interés de comprender cómo la CSE influye en la formación integral de los discentes, especialmente en aspectos no cognitivos. Este estudio aporta al cuerpo de conocimiento académico al explorar la interrelación entre la calidad educativa y las HB, proporcionando datos empíricos que pueden guiar la mejora de programas y currículos. Además, subraya la importancia de una educación holística que prepare a los discentes no solo en conocimientos técnicos, sino también en competencias esenciales para el éxito profesional y personal, apoyando el diseño de estrategias educativas más completas y efectivas.

1.5.2 Metodológica

Tiene una justificación e importancia metodológica al utilizar un enfoque descriptivo correlacional, ayuda a identificar y medir la correspondencia entre variables clave de manera precisa y empírica. Este enfoque metodológico facilita el recojo de data, ofreciendo una base sólida para conclusiones válidas y generalizables.

1.5.3 Práctica

Tiene una importancia práctica significativa, ya que permite a las instituciones educativas identificar cómo mejorar sus programas y servicios para potenciar el desarrollo integral de sus discentes. Además, facilita mejoras continuas, garantizando que los egresados posean competencias fundamentales para su éxito profesional y personal.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Chambilla Mamani (2024) determinó el nivel de satisfacción de los discentes con los servicios educativos. Se evaluó tanto la satisfacción con los servicios específicos como con los servicios en general. Se emplearon metodologías cuantitativa y deductiva. La población estudiada fue de 216 alumnos. Se aplicaron encuestas y cuestionarios. En conclusión, hay existencia de correspondencia significativa en el estudio.

Cruz Ureta (2024) estableció la relación entre CSE y satisfacción de discentes. Investigación básica, involucró a 298 discentes, seleccionando una muestra de 30 discentes del 9no ciclo. Se utilizaron dos cuestionarios de 15 ítems cada uno, ambos validados por expertos. Los instrumentos demostraron alta fiabilidad con un alfa de 0,891 y 0,889. El resultado indica una correlación directa entre las variables. Se recomienda utilizar diversas estrategias para entender mejor el comportamiento humano.

Ellesca Barrientos (2024) analizó el comportamiento organizacional y su influencia en la CSE en la UGEL 305, Huanta, Ayacucho, en 2020. Se recolectaron datos de los clientes y se procesaron con Excel y SPSS 26. Se encontró una correlación positiva muy alta. También se demostró que el clima laboral tiene impacto positivo en la CSE, con una correlación 0,910. Se concluye que el compromiso del personal influye en la CSE, con una correlación positiva y muy alta de 0,838.

Hurtado Martinez (2024) estudio básico, la población incluyó a 90 docentes y muestra 70 docentes. Se utilizó la encuesta. Los resultados mostraron que la gestión escolar no influye en la CSE, indicando que la gestión escolar representa solo el 0.05% de la variabilidad. Esto sugiere que la gestión escolar es insuficiente para cumplir las metas y expectativas institucionales relacionadas con el aprendizaje de los discentes. Se confirmó que la gestión escolar no tiene un efecto significativo en la CSE, representando solo el 0.06% y 0.05% respectivamente.

Mamani Flores (2024) exploró la correspondencia entre el liderazgo directivo y la CSE. Enfoque cuantitativo con diseño no experimental. Se utilizó

una encuesta. El resultado evidencia relación estadísticamente significativa y de magnitud promedio entre variables.

Mutter Cuellar (2024) analizó cómo los discentes evalúan la CSE. Investigación básica, con diseño no experimental, la muestra incluyó a 120 discentes. Los resultados mostraron que el 20,8% de los discentes varones y el 28,3% de las discentes mujeres evidencian nivel regular de CSE. Esto sugiere que no hay diferencias significativas de la CSE entre sexos, aunque las dimensiones de seguridad y empatía requieren mejoras debido a su nivel de deficiencias.

Quispe Villanueva (2024) determinó la correspondencia entre modelo de gestión y CSE. Investigación de enfoque cuantitativo, la muestra es de 63 discentes, y los datos se recopilaban mediante cuestionarios con escala Likert, procesados con el software SPSS 26. El resultado evidencia correlación positiva moderada.

Tone Gomez (2024) se centró en analizar los indicadores de satisfacción estudiantil como medida de la calidad educativa en dicha universidad. Utilizando un enfoque cualitativo y el cuestionario SERVQUAL para evaluar cinco dimensiones. La conclusión principal es que el 58,3% de los discentes se sienten satisfechos con la CSE.

Chávez Rojas (2024) asegura que el proyecto de desarrollo educativo examina cómo las HB impactan la convivencia escolar en discentes de la escuela Arnulfo Chávez Miranda en el cantón Quevedo. Con un enfoque multidisciplinario que abarca psicología educativa, pedagogía y sociología, se centra en las HB como competencias socioemocionales que facilitan la interacción positiva en contextos educativos. Se realizó un diagnóstico de la situación escolar usando métodos cualitativos y cuantitativos para identificar desafíos en la convivencia. En respuesta, se diseñó y validó un taller enfocado en el desarrollo de HB, con actividades prácticas, discusiones grupales y reflexiones individuales para mejorar competencias. Los datos muestran un interés significativo entre discentes y docentes en utilizar HB para mejorar la convivencia escolar.

España Escandon (2024) evaluó cómo las HB afectan la asistencia de los padres en la organización. Con un enfoque cuantitativo y diseño cuasiexperimental, se empleó un cuestionario para recolectar datos de la muestra 40 sujetos, divididos en dos grupos: GE y GC, con 20 padres en cada uno respectivamente. Los resultados mostraron un nivel bajo de participación en el 38,90%, mientras que el 42,90% del grupo experimental también presentaba baja participación

antes de las sesiones. Después de implementar sesiones centradas en HB como comunicación, autoconocimiento e inteligencia emocional, la participación en el grupo experimental aumentó significativamente, alcanzando nivel alto 96,90% de los casos. Se concluye que las HB influyen significativamente.

Florian Lara (2024) determinó la correspondencia entre HB y aprendizaje cooperativo en discentes. Se utilizó un enfoque cuantitativo. Muestra de 80 discentes. Se emplearon encuestas con dos cuestionarios de 20 ítems. El resultado revelaron una correlación positiva moderada. Esto significa que fomentar las HB entre los discentes puede mejorar el aprendizaje cooperativo.

Lozano Fernandez (2024) se propuso un programa de HB diseñado para fortalecer el desempeño directivo en estas instituciones. La muestra es de 49 sujetos, estudio con diseño no experimental. El resultado muestra que el 43% presentó un bajo desempeño. Estos hallazgos subrayan el interés de un programa de HB para fortalecer la eficacia y el liderazgo.

Pachas Córdova (2024) determinó la correspondencia entre el rol del docente y HB en discentes de una universidad privada. Se utilizó una metodología aplicada. La muestra incluyó discentes de una universidad en Lima metropolitana. El resultado evidencia relación significativa, pero de baja correlación positiva (coeficiente de Spearman de 0.365) entre el rol del docente y las HB de los discentes. Esto sugiere que un rol adecuado del docente como evaluador puede elevar el nivel de HB en los discentes. Se concluye que el papel del docente es crucial.

Reynoso Angeles (2024) determinó cómo influyen la cultura digital y las HB en la conciencia ecológica de discentes de secundaria. Estudio básico. La muestra consistió en 135 de los 627 discentes de la población total. Se emplearon tres encuestas validadas. Los resultados inferenciales revelaron una incidencia estadísticamente significativa ($p = 0,000$), con un coeficiente de Nagelkerke de 30,8% y un valor de Wald de 41,401, lo que confirma la hipótesis alternativa. Se concluye que tanto la cultura digital como las HB tienen una influencia significativa.

Rojas Jimenez (2024) la investigación tuvo como objetivo analizar cómo las HB afectan la competitividad empresarial de los colaboradores. Se empleó un diseño cuantitativo con una muestra de 81 empleados. Se empleó un cuestionario, cuyos resultados se procesaron mediante SPSS tras ser recopilados en Excel. Los hallazgos indicaron una influencia significativa. Esto confirma que

mejorar las HB puede incrementar la competitividad en el mercado, validando la hipótesis del estudio.

Silvestre Anzualdo (2024) el propósito fue examinar la correspondencia entre HB y comunicación asertiva. Se empleó metodología cuantitativa. La muestra incluyó a 100 discentes seleccionados aleatoriamente de un total de 134. El análisis, reveló una correspondencia positiva de 0.642 entre las HB y la comunicación asertiva. Concluyendo que mejorar las HB de los discentes favorece una comunicación efectiva.

Sulca Gutierrez (2024) determinó la influencia de HB en el desempeño de los discentes. Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo. El resultado muestra un valor p de 0,676, lo que concluye que las HB no tienen un impacto significativo en el rendimiento de los discentes en la institución castrense estudiada.

2.2 Bases teóricas

Teoría de la Satisfacción del Cliente

Autores: Philip Kotler y otros teóricos del marketing

Esta teoría aplica conceptos de marketing y gestión para medir la CSE a través del nivel de satisfacción de los discentes. Evalúa la percepción de los discentes sobre la eficiencia, efectividad y relevancia de los servicios educativos proporcionados.

Modelo SERVQUAL

Autores: A. Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonard Berry

Evalúa la calidad mediante 5 dimensiones: tangibles (instalaciones físicas y equipo), credibilidad, habilidad de respuesta, seguridad (conocimiento y cortesía) y empatía (atención individualizada).

Teoría de la Gestión de la Calidad Total (TQM)

Autores: W. Edwards Deming, Joseph Juran y otros pioneros de la calidad TQM en el ámbito educativo enfatiza el perfeccionamiento permanente de la organización. Se centra en satisfacer los intereses de los discentes a través de la participación y la implementación de procesos sistemáticos de mejora.

Modelo de Excelencia EFQM

Autores: Desarrollado por la EFQM

Mejora la calidad de las instituciones educativas basándose en nueve criterios.

2.3 Bases conceptuales

2.3.1 Calidad del servicio educativo

2.3.1.1 Definición

La CSE se orientan a la evaluación de diversos criterios que determinan el valor y la eficacia de la educación otorgada en escuelas. Se considera un concepto multidimensional que abarca varios componentes clave que contribuyen a la experiencia educativa de los discentes. Estos componentes suelen incluir aprendizaje y desarrollo; recursos y ambiente; cuerpo docente; gestión institucional; impacto social; y, comunitario.

2.3.1.2 Elementos

Los elementos que componen la CSE son varios y abarcan diferentes aspectos que se presentarán a continuación.

- ***Currículo y programas educativos:*** la CSE se fundamenta en el diseño y la implementación de currículos que sean relevantes, actualizados y adecuados para las necesidades de aprendizaje de los discentes. Esto incluye la planificación de actividades educativas, la secuenciación de contenidos y la integración de métodos pedagógicos efectivos.
- ***Recursos educativos:*** esto puede incluir bibliotecas bien equipadas, laboratorios científicos, materiales didácticos variados y actualizados, así como infraestructura física adecuada.
- ***Calidad del cuerpo docente:*** la competencia, la experiencia y el compromiso del cuerpo docente son determinantes para la calidad educativa. Esto abarca no solo el conocimiento disciplinar, también habilidades pedagógicas, capacidad para motivar a los discentes.
- ***Gestión Escolar:*** Una gestión eficaz y transparente es crucial. Esto im-

plica una administración adecuada de recursos humanos y financieros, una planificación estratégica que respalde los objetivos educativos, la evaluación continua de procesos y resultados, y una comunicación efectiva con todas las partes interesadas.

- ***Ambiente de Aprendizaje:*** Un entorno físico y emocional seguro, inclusivo y estimulante es esencial para fomentar el aprendizaje efectivo. Esto incluye la calidad del espacio físico, la cultura escolar que promueve el respeto y la colaboración, y el apoyo emocional y social para los discentes.
- ***Evaluación y Retroalimentación:*** La CSE se ve fortalecida por sistemas eficaces de evaluación del aprendizaje y retroalimentación. Esto implica el uso de diferentes métodos de evaluación que sean válidos y confiables, así como proporcionar retroalimentación constructiva que guíe el progreso académico de los discentes.
- ***Compromiso con la Comunidad:*** Las relaciones positivas y colaborativas con las familias, la comunidad local y otros actores educativos son fundamentales.

2.3.1.3 Características en posgrado

La CSE a nivel de posgrado se caracteriza por elementos específicos que van más allá de los programas de grado tradicionales:

- ***Excelencia Académica y Rigor:*** Se caracterizan por su excelencia académica, que incluye la profundidad y amplitud de los contenidos impartidos, así como la rigurosidad en los estándares de evaluación y la exigencia intelectual.
- ***Profesorado Calificado y Expertise:*** Es esencial contar con profesores con conocimientos avanzados en sus campos de estudio, experiencia en investigación y publicaciones relevantes en revistas académicas reconocidas.
- ***Investigación y Producción Académica:*** Los programas de posgrado destacados fomentan la investigación original y la producción académica.

mica entre sus discentes y profesores.

- **Infraestructura y recursos:** la disponibilidad de recursos adecuados es fundamental para la CSE en posgrado. Esto incluye acceso a bibliotecas especializadas, laboratorios equipados con tecnología de vanguardia.
- **Redes y colaboraciones académicas:** los programas de posgrado de calidad promueven redes de colaboración académica. Esto puede incluir asociaciones con otras universidades, instituciones de investigación, empresas para facilitar oportunidades de aprendizaje, investigación y empleo.
- **Orientación profesional y desarrollo de carrera:** la CSE en posgrado se ve reflejada en el apoyo activo proporcionado a los discentes. Esto puede incluir programas de mentoría, prácticas profesionales, eventos de networking y recursos para la planificación de carreras.
- **Diversidad y perspectiva global:** los programas de posgrado de calidad valoran la diversidad de perspectivas y experiencias entre discentes y profesores. Esto puede incluir la promoción de la variedad cultural, así como la exposición a contextos globales a través de intercambios académicos y colaboraciones internacionales.
- **Evaluación continua y mejora:** las instituciones y programas de posgrado de calidad se comprometen con la evaluación continua de sus prácticas educativas y la mejora constante de la calidad. Esto implica la retroalimentación de discentes y egresados, la revisión de programas curriculares y la implementación de mejores prácticas educativas identificadas a nivel nacional e internacional.

2.3.1.4 Dimensiones

Las dimensiones de la CSE a nivel de posgrado son los aspectos específicos que se evalúan para determinar la efectividad y el valor de la experiencia educativa en este nivel avanzado:

- **Calidad académica:** esta dimensión se centra en la excelencia académica de los programas de posgrado. Incluye la actualización y relevancia

de los contenidos académicos, la profundidad de los conocimientos impartidos, la rigurosidad en los estándares de evaluación, y la calidad del cuerpo docente en términos de competencia y experiencia en investigación y enseñanza.

- **Calidad de la investigación:** evalúa la capacidad del programa para fomentar la investigación avanzada y la producción académica entre discentes y profesores. Incluye la cantidad y calidad de publicaciones científicas.
- **Recursos y soporte:** esta dimensión incluye bibliotecas especializadas, laboratorios equipados con tecnología avanzada, acceso a bases de datos académicas, infraestructura física adecuada, y apoyo técnico y administrativo para discentes y profesores.
- **Orientación y desarrollo profesional:** evalúa el apoyo proporcionado a los discentes para el desarrollo de habilidades profesionales, el avance en sus carreras y la preparación para roles de liderazgo. Incluye programas de mentoría, oportunidades de prácticas profesionales, networking con profesionales del sector, y recursos para la planificación de carreras.
- **Perspectiva global e internacionalización:** considera la diversidad cultural y globalización en el programa de posgrado. Incluye la diversidad de discentes y profesores, programas de intercambio internacional, colaboraciones con instituciones extranjeras, y la integración de perspectivas globales en el currículo y la investigación.
- **Evaluación y mejora continua:** esta dimensión considera la capacidad de la institución y el programa para realizar evaluaciones regulares y mejorar constantemente la CSE. Incluye la retroalimentación de discentes y egresados, la revisión del currículo y las prácticas educativas.
- Criterios de evaluación
- El SINEACE en Perú establece criterios específicos para evaluar la CSE a nivel de posgrado. Estos criterios están diseñados para asegurar que los programas de posgrado alcancen estándares de calidad que promuevan la excelencia académica de los discentes.

- Calidad Académica y Rigor del Programa:
- Evaluación de la actualización y relevancia de los contenidos académicos
- Análisis de la coherencia y cohesión del currículo del programa de posgrado
- Revisión de la estructura y secuencia de cursos para garantizar la progresión académica adecuada
- Evaluación de los estándares de admisión y requisitos de graduación del programa
- Cuerpo Docente y Calidad de la Enseñanza:
- Evaluación de la competencia académica y experiencia profesional del cuerpo docente
- Revisión de las políticas y prácticas de contratación y evaluación del desempeño docente
- Evaluación de las estrategias pedagógicas utilizadas y su efectividad en el aprendizaje de los discentes
- Infraestructura y Recursos:
- Evaluación de la accesibilidad y disponibilidad de recursos
- Revisión de la infraestructura física y tecnológica para garantizar su adecuación a las necesidades educativas del programa
- Análisis de los servicios de apoyo técnico proporcionados a discentes y profesores

Proceso de Aprendizaje y Evaluación:

- Evaluación de los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, incluyendo su alineación con los objetivos educativos del programa
- Revisión de los métodos de evaluación utilizados para el aprendizaje de los discentes
- Análisis de los mecanismos de retroalimentación proporcionados a los

discentes para mejorar su desempeño

Vinculación con el entorno y contribución social:

- Evaluación de la relación del programa con el entorno glocal
- Análisis de las prácticas de vinculación con otros sectores, instituciones y organizaciones relevantes
- Revisión del impacto del programa en la formación social

Gestión Institucional y Calidad de la Administración:

- Evaluación institucional y la administración del programa de posgrado
- Revisión de prácticas y políticas de administración de RRHH, financieros y materiales
- Análisis de los mecanismos de sostenibilidad de la calidad implementados por la institución educativa

La SUNEDU en Perú establece criterios específicos para evaluar y garantizar la CSE a nivel de posgrado. Estos criterios están diseñados para asegurar que los programas de posgrado alcancen con estándares adecuados que promuevan la formación integral, la investigación de calidad y la contribución al desarrollo del conocimiento en sus respectivos campos. A continuación, se presentan algunos de los criterios generales utilizados por SUNEDU para la evaluación de la CSE a nivel de posgrado.

Currículo Académico:

- Coherencia y pertinencia del diseño curricular del programa de posgrado
- Actualización y relevancia de los contenidos académicos en relación con los avances disciplinarios
- Adecuación de objetivos pedagógicos y competencias desarrolladas en el programa

Calidad del Cuerpo Docente:

- Competencia académica y experiencia profesional del cuerpo docente
- Proporción adecuada de docentes con grado de doctor y maestría en relación con el número total de profesores
- Participación activa del cuerpo docente en actividades de investigación y publicaciones académicas relevantes

Proceso de Enseñanza-Aprendizaje:

- Métodos pedagógicos utilizados y su efectividad en el logro de los objetivos educativos
- Evaluación continua del proceso de enseñanza-aprendizaje y ajustes realizados para mejorar la calidad educativa
- Acceso y uso adecuado de tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo

Investigación y Producción Académica:

- Fomento de la investigación entre discentes y docentes
- Involucramiento en proyectos investigativos relevantes y publicaciones en revistas indexadas
- Contribución al avance de saberes en el campo de estudio específico del programa de posgrado

Infraestructura y Recursos:

- Disponibilidad de recursos adecuados para la formación académica y la investigación
- Ingreso a laboratorios especializados, bibliotecas digitales, académicas y otros recursos pertinentes
- Condiciones de infraestructura que favorezcan un espacio adecuado

Gestión Institucional y Administrativa:

- Eficiencia y transparencia en la administración y finanzas del programa de posgrado
- Implementación de políticas y procedimientos que aseguren la calidad y mejora continua del servicio educativo
- Cumplimiento de normativas y estándares establecidos por la SUNEDU y otras entidades reguladoras

Vinculación con el Medio y Proyección Social:

- Relación y colaboración con el sector productivo, instituciones públicas y organizaciones sociales
- Impacto del programa de posgrado hacia la sociedad
- Promoción de actividades de extensión universitaria y transferencia de conocimientos a la sociedad

Los criterios utilizados por los rankings universitarios para evaluar la CSE a nivel de posgrado pueden variar según la metodología y los objetivos específicos de cada ranking. Sin embargo, hay algunos criterios comunes que suelen considerarse como se mencionan a continuación.

- **Reputación académica:** la percepción y valoración que tienen los académicos, investigadores y empleadores sobre la calidad académica y la reputación internacional del programa de posgrado y de la institución que lo ofrece
- **Calidad del cuerpo docente:** evaluación de la competencia académica y la experiencia profesional del cuerpo docente, incluyendo la proporción de profesores con grado de doctor y su participación en actividades de investigación y publicaciones académicas relevantes.
- **Producción científica:** incluyendo el número de publicaciones en revistas indexadas y la obtención de financiamiento para investigación.
- **Impacto y visibilidad internacional:** evaluación del impacto y la visibilidad

internacional del programa de posgrado a través de indicadores como la colaboración internacional y la atracción de discentes y profesores internacionales.

- **Recursos y infraestructura:** consideración con la infraestructura necesaria para apoyar el aprendizaje de los discentes y profesores.
- **Perspectiva estudiantil:** valoración de la experiencia estudiantil a través de encuestas y estudios que miden la satisfacción de los discentes con el programa de posgrado, la calidad de la enseñanza recibida, el apoyo recibido durante sus estudios.
- **Inserción laboral y oportunidades profesionales:** evaluación de las tasas de empleabilidad, así como la calidad y relevancia de las oportunidades profesionales ofrecidas a través de prácticas, pasantías y colaboraciones con el sector privado y público.

La CSE a nivel de posgrado para el desarrollo de HB en los discentes es crucial para prepararlos de manera integral para los desafíos profesionales y personales que enfrentarán.

- **Enfoque en competencias transversales:** los programas de posgrado de calidad integran el desarrollo de HB en su currículo académico.
- **Metodologías educativas activas:** esto puede incluir estudios de caso, proyectos colaborativos, simulaciones, debates, presentaciones, y otras actividades que requieran interacción y colaboración entre discentes.
- **Oportunidades de aprendizaje experiencial:** la CSE se ve enriquecida por la inclusión de oportunidades de aprendizaje práctico que permitan a los discentes aplicar y desarrollar sus HB en contextos reales o simulados. Ejemplos incluyen pasantías, prácticas profesionales, proyectos de consultoría.
- **Apoyo y mentoría personalizada:** los programas de posgrado de calidad ofrecen apoyo individualizado y mentoría académica y profesional, asesoramiento académico y profesional, y orientación para el desarrollo de HB específicas identificadas como necesarias para el éxito profesional.
- **Evaluación y retroalimentación:** es fundamental proporcionar retro-

alimentación constructiva que guíe el desarrollo continuo de estas habilidades y promueva su mejora progresiva a lo largo del programa de posgrado.

- **Clima y cultura institucional:** la CSE también se refleja en el clima y la cultura institucional. Esto incluye la generación de un espacio de aprendizaje inclusivo, respetuoso y colaborativo que fomente la práctica y el desarrollo de HB en un entorno de apoyo mutuo.
- **Adaptación al mercado laboral:** los programas de posgrado de calidad están alineados con las necesidades y demandas del mercado. Esto implica la incorporación de HB específicas que sean valoradas por empleadores y sectores profesionales relevantes.

2.3.2 Habilidades blandas

2.3.2.1 Definición

Las HB en el contexto de posgrado se refieren a competencias y características personales que complementan el conocimiento técnico y académico adquirido durante los estudios de nivel superior. Estas habilidades son esenciales para el desarrollo profesional y personal de los discentes de posgrado, permitiéndoles interactuar efectivamente con otros, enfrentar desafíos complejos y adaptarse a entornos cambiantes; estas incluyen comunicación efectiva, trabajo en equipo, liderazgo, pensamiento crítico, resolución de problemas, creatividad, adaptabilidad, gestión del tiempo y organización.

2.3.2.2 HB que se desarrollan a nivel de posgrado

Estas HB se complementan con el conocimiento técnico y académico adquirido durante sus estudios avanzados, permitiéndoles adaptarse a entornos complejos y enfrentar desafíos diversos tales como los siguientes.

- **Comunicación efectiva:** los discentes de posgrado mejoran su capacidad para comunicarse. Esto incluye la habilidad de presentar investigaciones de manera coherente, escribir informes académicos

y participar en discusiones académicas y profesionales.

- **Pensamiento crítico y análisis:** los programas de posgrado fomentan el desarrollo del pensamiento crítico.
- **Resolución de problemas:** los discentes de posgrado adquieren habilidades avanzadas en la resolución de problemas, enfrentándose a situaciones complejas donde deben aplicar conocimientos teóricos y prácticos para encontrar soluciones efectivas.
- **Trabajo en equipo y colaboración:** a través de proyectos grupales, seminarios y trabajos de investigación colaborativos, los discentes de posgrado desarrollan habilidades para trabajar de forma eficaz en equipo. Incluyendo la habilidad de negociar, comprometerse y liderar cuando sea necesario.
- **Liderazgo:** algunos programas de posgrado ofrecen beneficios para que los discentes asuman roles de liderazgo en proyectos de investigación o iniciativas académicas.
- **Adaptabilidad y gestión del cambio:** los entornos académicos y profesionales pueden ser dinámicos y cambiantes. Los discentes de posgrado aprenden a adaptarse rápidamente a nuevas circunstancias, gestionar el cambio y mantener un alto nivel de desempeño bajo presión.
- **Gestión del tiempo y organización:** con cargas de trabajo exigentes y múltiples responsabilidades, los discentes de posgrado perfeccionan sus habilidades de gestión del tiempo. Aprenden a priorizar tareas, cumplir con plazos y mantener la productividad sin comprometer la calidad del trabajo.
- **Empatía y habilidades interpersonales:** a medida que interactúan con profesores, compañeros de clase y colaboradores en proyectos, los discentes de posgrado desarrollan habilidades interpersonales.
- **Creatividad e innovación:** en programas de posgrado que fomentan la investigación y el pensamiento crítico, los discentes tienen la oportunidad de desarrollar su creatividad. Incluyendo la proliferación de novísimas ideas, enfoques innovadores para resolver problemas y la

aplicación de conceptos teóricos de manera original.

2.3.2.3 Tipos

Las HB (también conocidas como habilidades interpersonales, sociales o competencias transversales) son atributos personales y sociales que complementan las habilidades técnicas y académicas. Estas habilidades son fundamentales para interactuar efectivamente con otras personas, enfrentar desafíos en el entorno laboral y personal, y adaptarse a diferentes situaciones tales como comunicación; trabajo en equipo; liderazgo; pensamiento crítico; resolución de problemas; creatividad; gestión del tiempo y organización; adaptabilidad y flexibilidad; empatía; negociación; y, por último, persuasión.

2.3.2.4 Características

Las características de las HB en discentes de posgrado se centran en atributos personales y sociales que son fundamentales para su desarrollo profesional y personal. Estas características no solo complementan el conocimiento técnico y académico adquirido durante sus estudios avanzados.

- ***Profundidad y especialización:*** los discentes de posgrado tienden a desarrollar HB con un enfoque más profundo y especializado. Esto significa que no solo poseen competencias generales como comunicación y trabajo en equipo, sino que pueden aplicar estas habilidades de manera avanzada en contextos específicos de su campo de estudio.
- ***Integración con conocimientos académicos:*** las HB en discentes de posgrado se integran naturalmente con el conocimiento técnico y académico adquirido durante sus estudios. Esto les permite comunicar ideas complejas de manera clara, argumentar de manera persuasiva en debates académicos, y liderar proyectos de investigación de manera efectiva.

- **Análisis y pensamiento crítico:** los discentes de posgrado desarrollan una habilidad avanzada de análisis y pensamiento crítico, que les permite evaluar problemas desde múltiples perspectivas, identificar patrones y tendencias, y proponer soluciones innovadoras y viables.
- **Autonomía y responsabilidad:** a medida que avanzan en sus estudios de posgrado, los discentes desarrollan HB relacionadas con la autonomía y la responsabilidad personal y profesional.
- **Orientación hacia la investigación y la innovación:** los discentes desarrollan HB relacionadas con la innovación, creatividad y capacidad de generar y aplicar conocimientos nuevos y originales en su campo de estudio.
- **Adaptabilidad y resiliencia:** los discentes de posgrado deben enfrentarse a desafíos académicos y profesionales complejos. Por lo tanto, desarrollan HB relacionadas con la adaptabilidad, la flexibilidad y la resiliencia para manejar el cambio, la incertidumbre y los obstáculos de manera efectiva.
- **Capacidad de comunicación avanzada:** a medida que avanzan en sus estudios, los discentes de posgrado mejoran su capacidad de comunicación avanzada, que incluye la capacidad para presentar investigaciones de forma clara y concisa, escribir artículos científicos y técnicos, y participar en conferencias académicas y profesionales a nivel nacional e internacional.
- **Desarrollo de redes profesionales:** durante sus estudios de posgrado, los discentes tienen la oportunidad de desarrollar HB relacionadas con la construcción de redes profesionales. Esto incluye establecer relaciones con académicos, profesionales del sector y colegas, y participar en comunidades académicas y profesionales para intercambiar ideas.

2.3.2.5 Dimensiones

Estas dimensiones no son independientes, sino que se interrelacionan para formar un conjunto de competencias que complementan el conocimiento técnico

y académico adquirido durante los estudios de posgrado: comunicación (oral y escrita); trabajo en equipo (colaboración y liderazgo compartido); pensamiento crítico y análisis (análisis de datos y evaluación crítica); resolución de problemas (identificación de problemas y creatividad en la resolución); adaptabilidad y flexibilidad (ajuste al cambio y flexibilidad en el enfoque); gestión del tiempo y organización (planificación eficaz y organización personal); empatía y habilidades interpersonales (empatía y habilidades de negociación); y, liderazgo y gestión (gestión de proyectos y desarrollo de equipos).

2.4 Definición de términos

2.4.1 Acreditación:

Proceso mediante el cual se evalúa y se certifica que un programa de posgrado cumple con estándares y criterios específicos de calidad establecidos por organismos competentes.

2.4.2 Compromiso con la comunidad:

Participación activa del programa de posgrado en actividades de extensión, colaboración con la comunidad local y contribución al desarrollo social y económico.

2.4.3 Desempeño estudiantil:

Medición de los resultados académicos, la tasa de graduación, la empleabilidad de los graduados y otros indicadores relacionados con el rendimiento de los discentes.

2.4.4 Excelencia académica:

Se refiere al nivel de logro en la enseñanza y la producción académica dentro del programa de posgrado.

2.4.5 Gestión de la calidad:

Adecuación de sistemas y procedimientos para monitorear, evaluar y mejorar continuamente la CSE ofrecido en el programa de posgrado.

2.4.6 Innovación educativa:

Implementación de nuevas metodologías, tecnologías y enfoques pedagógicos que mejoran la experiencia educativa y el aprendizaje de los discentes de posgrado.

2.4.7 Internacionalización:

Medida en la cual un programa de posgrado promueve la diversidad cultural, colaboraciones internacionales y oportunidades de intercambio académico global.

2.4.8 Oportunidades de investigación:

Disponibilidad de recursos, apoyo y estímulo para la investigación académica y científica de alta calidad entre los discentes de posgrado.

2.4.9 Relevancia curricular:

Adecuación de los contenidos del programa de posgrado al contexto laboral y los intereses del campo de estudio.

2.4.10 Satisfacción estudiantil:

Evaluación del nivel de satisfacción de los discentes con la CSE, las instalaciones y el apoyo recibido durante su experiencia en el programa de posgrado.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo

Fue básica; por ello, Hadi *et al.* (2023) expresa que se centra en aumentar el conocimiento teórico y científico sobre un tema específico, sin un objetivo práctico o aplicación inmediata en mente. Su principal propósito es desarrollar teorías, principios y leyes generales que expliquen fenómenos y comportamientos en un área de estudio particular.

3.1.2 Diseño

Fue el diseño descriptivo correlacional; al respecto, Paragua Morales *et al.* (2022) manifiesta que un estudio no experimental que se emplea para describir las relaciones entre dos o más variables sin manipularlas. Este diseño es útil cuando el propósito es determinar si existe una correlación y cómo se comportan las variables en relación con otras. Su esquema es:



Donde:

M: Muestra

O₁: Calidad del servicio educativo

O₂: Habilidades blandas

r: Correspondencia entre variables.

3.2 Variables

3.2.1 Variable 1:

Calidad del servicio educativo

3.2.2 Variable 2:

Habilidades Blandas

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Aguilar Córdova and Oseda Gago (2022) manifiestan que se refiere al grupo total de individuos, objetos o eventos que comparten una o más características definidas, y puede variar en tamaño desde un pequeño grupo de individuos hasta una vasta colección de datos dependiendo del alcance del estudio.

En nuestro caso fueron los 120 discentes de una escuela de posgrado, Lima.

3.3.2 Muestra

Aguilar Córdova and Oseda Gago (2022) expresan que subconjunto de una población más amplia. Debe ser cuidadosamente elegida para reflejar las características y variabilidad de la población, utilizando métodos de muestreo adecuados como el aleatorio, estratificado o sistemático.

Los estudiantes de maestría tienen una sólida base en su campo, demostrando una alta motivación y enfoque hacia sus objetivos académicos y profesionales. Se destacan por su autonomía en el aprendizaje, habilidades avanzadas de investigación y pensamiento crítico, y son capaces de manejar la ambigüedad en problemas complejos. Además, poseen habilidades para el trabajo en equipo y una capacidad de adaptación a múltiples demandas, equilibrando sus estudios con otras responsabilidades. Su interés en la especialización se refleja en sus elecciones académicas y su búsqueda activa de desarrollo profesional mediante redes, conferencias y experiencias prácticas.

En nuestro caso fueron 62 discentes de posgrado.

3.3.3 Muestreo

Vásquez *et al.* (2021), conocido también como muestreo por conveniencia o muestreo deliberado, sostiene que este método no busca representar a toda la población de manera aleatoria, sino que se enfoca en seleccionar individuos con características específicas o conocimientos pertinentes que pueden ofrecer información valiosa y profunda sobre el tema investigado.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Hadi *et al.* (2023) expresan que es un procedimiento específico empleado para recoger, analizar, e interpretar datos de manera sistemática y rigurosa.

En nuestro caso, se aplicó, la encuesta.

Torero Solano de Martel *et al.* (2023) manifiestan que es un método de recolección de datos que implica la administración de un cuestionario estructurado a un grupo de individuos, conocido como muestra.

3.4.2 Instrumentos

Aguilar Córdova and Oseda Gago (2022) manifiestan que es una herramienta o dispositivo específicamente diseñado para la recolección, medición de datos de manera precisa y consistente. Los instrumentos pueden variar desde cuestionarios y encuestas hasta dispositivos de medición física, pruebas psicológicas o escalas de evaluación.

En nuestro caso, se empleó el cuestionario.

3.5 Procedimientos

La secuencia estructurada empleada incluyó la identificación del problema, revisión de literatura, formulación de hipótesis, diseño del estudio, elección de la muestra, recogida de datos, análisis, la interpretación de resultados, la extracción

de conclusiones y recomendaciones, y la redacción y publicación del informe. Este enfoque sistemático garantiza que la investigación sea coherente, replicable y basada en evidencia, lo que contribuye significativamente al conocimiento científico.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizó estadística descriptiva e inferencial a través de Excel y SPSS.

3.7 Aspectos éticos

Incluyó consentimiento informado, asegurando que comprendan la naturaleza del estudio, sus riesgos y beneficios; confidencialidad; evitar el plagio y la falsificación de datos; y tratar a los participantes con respeto y dignidad.

CAPÍTULO IV

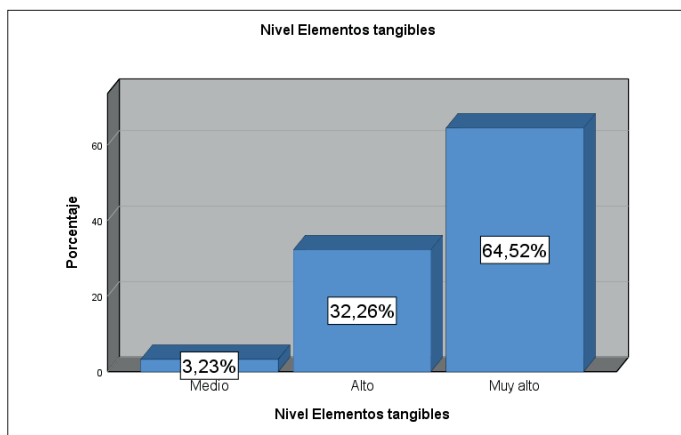
4 RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1 - Nivel Elementos tangibles.

		fi	%	% val	% acum
Válido	Medio	2	3,2	3,2	3,2
	Alto	20	32,3	32,3	35,5
	Muy alto	40	64,5	64,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 1 - Nivel Elementos tangibles.

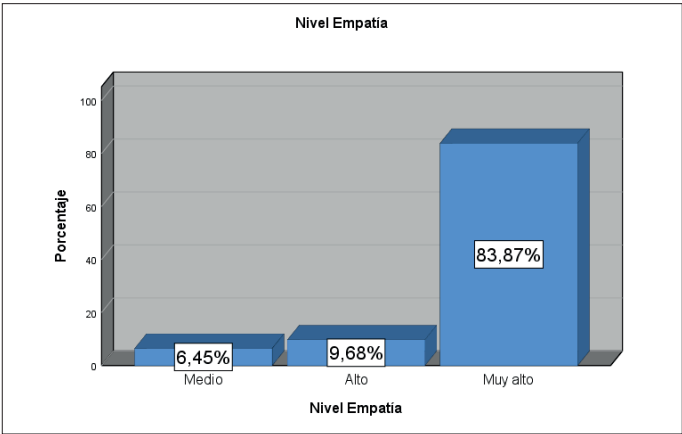


De los 62 discentes, el 3,2% considera que el nivel es medio, el 32,3% lo percibe como alto, y el 64,5% lo califica como muy alto. En conjunto, el 100% de los encuestados ha evaluado los elementos tangibles, destacando una percepción predominantemente positiva, con una mayoría significativa calificando estos elementos en el nivel más alto.

Tabla 2 - Nivel Empatía.

		fi	%	% val	% acum
Válido	Medio	4	6,5	6,5	6,5
	Alto	6	9,7	9,7	16,1
	Muy alto	52	83,9	83,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 2 - Nivel Empatía.

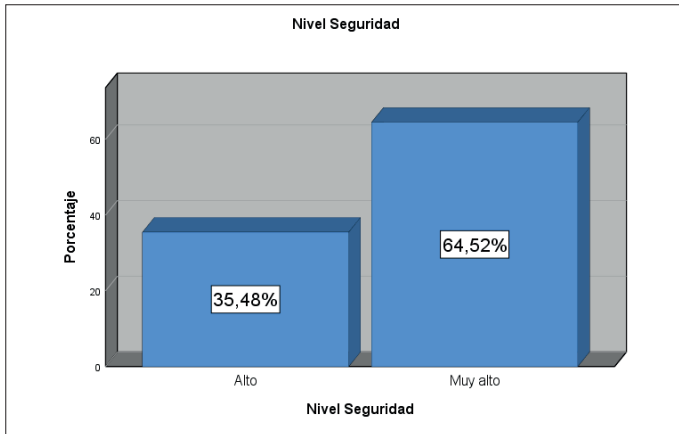


De los 62 discentes, el 6,5% califica la empatía como media, el 9,7% como alta, y el 83,9% como muy alta. Esto indica que la mayoría evidencia un nivel muy alto de empatía, con solo una pequeña fracción considerando la empatía como media o alta.

Tabla 3 - Nivel Seguridad.

		fi	%	% val	% acum
Válido	Alto	22	35,5	35,5	35,5
	Muy alto	40	64,5	64,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 3 - Nivel Seguridad.

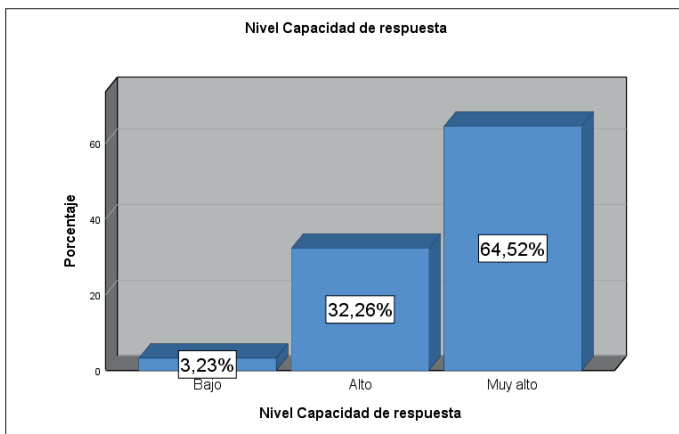


De los 62 sujetos, el 35,5% percibe la seguridad como alta y el 64,5% la considera muy alta. Esto revela que la mayoría evalúa la seguridad en un nivel muy alto, con una menor proporción que la clasifica como alta.

Tabla 4 - Nivel Capacidad de respuesta.

		fi	%	% val	% acum
Válido	Bajo	2	3,2	3,2	3,2
	Alto	20	32,3	32,3	35,5
	Muy alto	40	64,5	64,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 4 - Nivel Capacidad de respuesta.

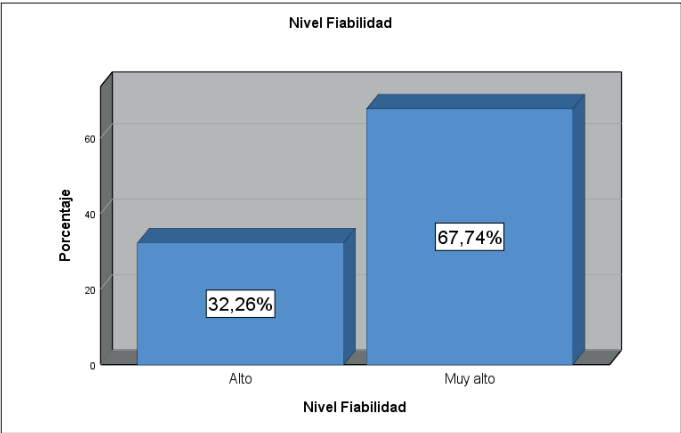


De los 62 discentes, el 3,2% considera esta capacidad como baja, el 32,3% la evalúa como alta, y el 64,5% la califica como muy alta. Esto indica que una gran mayoría de los participantes percibe la capacidad de respuesta como muy alta, mientras que una minoría la percibe como baja.

Tabla 5 - Nivel Fiabilidad.

		fi	%	% val	% acum
Válido	Alto	20	32,3	32,3	32,3
	Muy alto	42	67,7	67,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 5 - Nivel Fiabilidad.

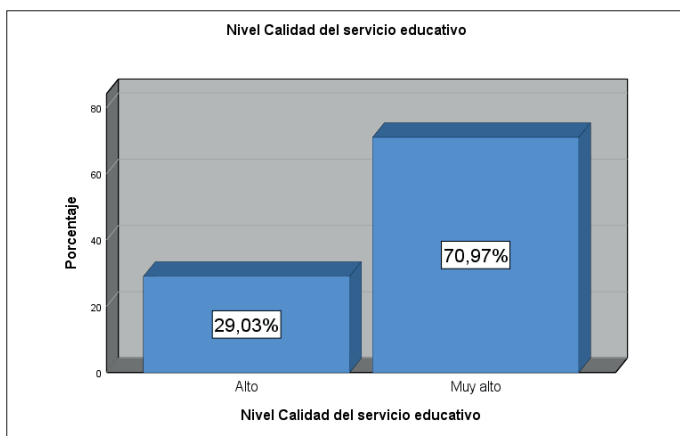


La Tabla 5 muestra los niveles de "Fiabilidad". De los 62 encuestados, el 32,3% considera que la fiabilidad es alta, mientras que el 67,7% la clasifica como muy alta. Esto revela que la mayoría de los participantes percibe la fiabilidad como muy alta, y solo una minoría la considera alta.

Tabla 6 - Nivel Calidad del servicio educativo.

		fi	%	% val	% acum
Válido	Alto	18	29,0	29,0	29,0
	Muy alto	44	71,0	71,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 6 - Nivel Calidad del servicio educativo.

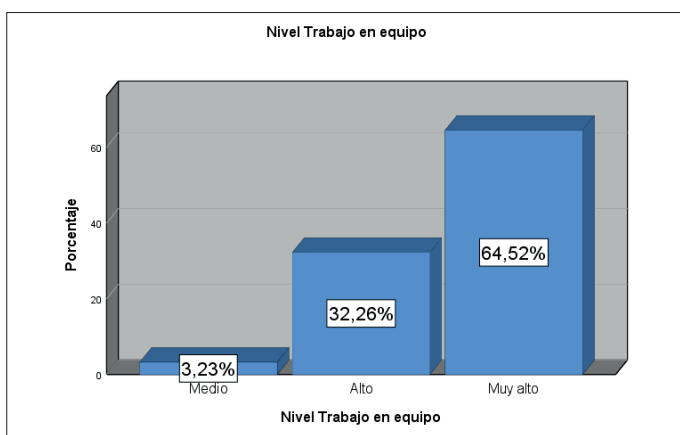


De los 62 encuestados, el 29% considera que la CSE es alta, mientras que el 71% la califica como muy alta. Esto indica que una mayoría significativa percibe la CSE como muy alta, mientras que una proporción menor la considera alta.

Tabla 7 - Nivel Trabajo en equipo.

		fi	%	% val	% acum
Válido	Medio	2	3,2	3,2	3,2
	Alto	20	32,3	32,3	35,5
	Muy alto	40	64,5	64,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 7 - Nivel Trabajo en equipo.

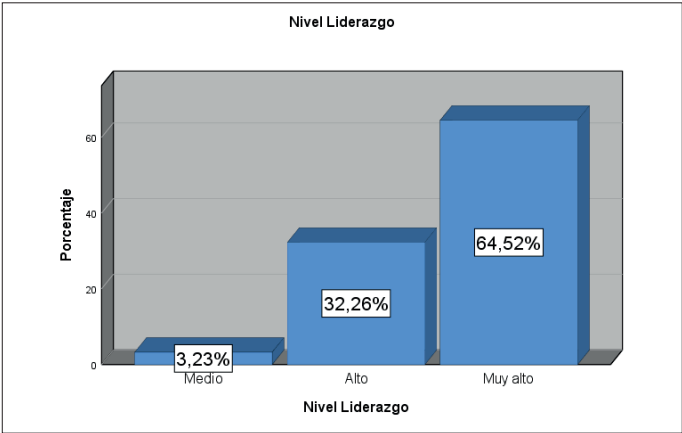


La Tabla 7 muestra los niveles de “Trabajo en equipo”. De los 62 encuestados, el 3,2% percibe el trabajo en equipo como medio, el 32,3% lo considera alto, y el 64,5% lo evalúa como muy alto. Esto revela que los encuestados ve el trabajo en equipo como muy alto, con una menor proporción considerando el nivel como alto o medio.

Tabla 8 - Nivel Liderazgo.

		fi	%	% val	% acum
Válido	Medio	2	3,2	3,2	3,2
	Alto	20	32,3	32,3	35,5
	Muy alto	40	64,5	64,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

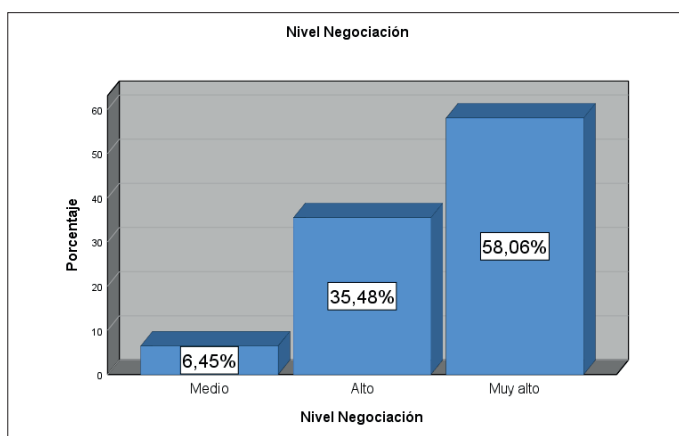
Figura 8 - Nivel Liderazgo.



De los 62 encuestados, el 3,2% lo considera de nivel medio, el 32,3% lo clasifica como alto, y el 64,5% lo evalúa como muy alto. Esto indica que una gran mayoría percibe el liderazgo como muy alto, con una menor proporción en los niveles medio y alto.

Tabla 9 - Nivel Negociación.

		fi	%	% val	% acum
Válido	Medio	4	6,5	6,5	6,5
	Alto	22	35,5	35,5	41,9
	Muy alto	36	58,1	58,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

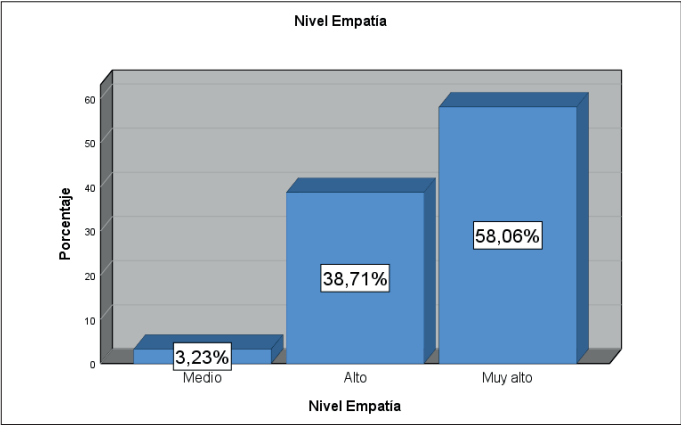
Figura 9 - Nivel Negociación.

La Tabla 9 presenta los niveles de "Negociación". Entre los 62 participantes, el 6,5% considera que la negociación es de nivel medio, el 35,5% la clasifica como alta, y el 58,1% la evalúa como muy alta. Indicando que la mayoría percibe las habilidades de negociación como muy altas, con una menor proporción en los niveles medio y alto.

Tabla 10 - Nivel Empatía.

		fi	%	% val	% acum
Válido	Medio	2	3,2	3,2	3,2
	Alto	24	38,7	38,7	41,9
	Muy alto	36	58,1	58,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 10 - Nivel Empatía.

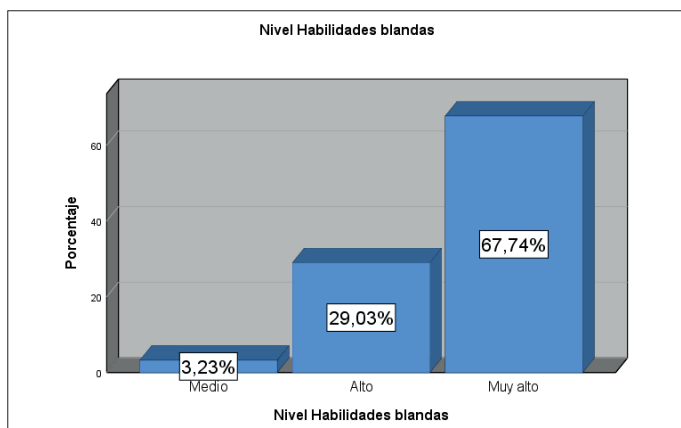


La Tabla 10 muestra los niveles de “Empatía”. De los 62 participantes, el 3,2% considera que la empatía es de nivel medio, el 38,7% la clasifica como alta, y el 58,1% la evalúa como muy alta. Esto indica que una mayoría significativa percibe las habilidades de empatía como muy altas, mientras que las percepciones de nivel medio y alto son menos frecuentes.

Tabla 11 - Nivel Habilidades blandas.

		fi	%	% val	% acum
Válido	Medio	2	3,2	3,2	3,2
	Alto	18	29,0	29,0	32,3
	Muy alto	42	67,7	67,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 11 - Nivel Habilidades blandas.



La Tabla 11 presenta los niveles de “Habilidades blandas”. De los 62 participantes, el 3,2% las evalúa como de nivel medio, el 29,0% las considera altas, y el 67,7% las clasifica como muy altas. Esto revela que una gran mayoría de los encuestados percibe las HB en un nivel muy alto, mientras que las percepciones de nivel medio y alto son significativamente menores.

4.2 Resultados inferenciales

Tabla 12 - Correlación de Calidad del servicio educativo y Habilidades blandas.

		CSE	Habilidades blandas
Rho de Spearman	Nivel CSE	Coef_de_correl	1,000
		Sig.(bilat)	,000
		N	62
	Nivel Habilidades blandas	Coef_de_correl	,668**
		Sig.(bilat)	,000
		N	62

** Correl_signif_nivel 0,01 (bil).

Se evidencia que el nivel de significación bilateral p-valor es 0 y como se sabe que si $p=0<0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta H_a . En efecto, se afirma que existe relación significativa entre calidad del servicio educativo y habilidades blandas. O sea, la hipótesis general guarda una relación alta ($Rho=0.668$).

Tabla 13 - Correlación de Calidad del servicio educativo y Trabajo en equipo.

			CSE	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Nivel CSE	Coef_de_correl	1,000	,676**
		Sig.(bilat)	.	,000
		N	62	62
	Nivel Trabajo en equipo	Coef_de_correl	,676**	1,000
		Sig.(bilat)	,000	.
		N	62	62

** Correl_signif_nivel 0,01 (bil).

Se evidencia que el nivel de significación bilateral p-valor es 0 y como se sabe que si $p=0<0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta H_a . En efecto, se afirma que existe relación significativa entre calidad del servicio educativo y trabajo en equipo. O sea, la hipótesis específica 1 guarda una relación alta ($Rho=0.676$).

Tabla 14 - Correlación de calidad del servicio educativo y liderazgo.

			CSE	Liderazgo
Rho de Spearman	Nivel CSE	Coef_de_correl	1,000	,507**
		Sig.(bilat)	.	,000
		N	62	62
	Nivel Liderazgo	Coef_de_correl	,507**	1,000
		Sig.(bilat)	,000	.
		N	62	62

** Correl_signif_nivel 0,01 (bil).

Se evidencia que el nivel de significación bilateral p-valor es 0 y como se sabe que si $p=0<0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta H_a . En efecto, se afirma que existe relación significativa entre calidad del servicio educativo y liderazgo. O sea, la hipótesis específica 2 guarda una relación alta ($Rho=0.507$).

Tabla 15 - Correlación de calidad del servicio educativo y negociación.

			CSE	Negociación
Rho de Spearman	Nivel CSE	Coef_de_correl	1,000	,684**
		Sig.(bilat)	.	,000
		N	62	62
	Nivel Negociación	Coef_de_correl	,684**	1,000
		Sig.(bilat)	,000	.
		N	62	62

** Correl_signif_nivel 0,01 (bil).

Se evidencia que el nivel de significación bilateral p-valor es 0 y como se sabe que si $p=0<0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta H_a . En efecto, se afirma que existe relación significativa entre calidad del servicio educativo y negociación. O sea, la hipótesis específica 3 guarda una relación alta ($Rho=0.684$).

Tabla 16 - Correlación de calidad del servicio educativo y empatía.

		CSE	Empatía
Rho de Spearman	Nivel CSE	Coef_de_correl	1,000
		Sig.(bilat)	.
		N	62
	Nivel Empatía	Coef_de_correl	,510**
		Sig.(bilat)	,000
		N	62

** Correl_signif_nivel 0,01 (bil).

Se evidencia que el nivel de significación bilateral p-valor es 0 y como se sabe que si $p=0<0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta H_a . En efecto, se afirma que existe relación significativa entre calidad del servicio educativo y empatía. O sea, la hipótesis específica 4 guarda una relación alta ($Rho=0.510$).

CAPÍTULO V

5 DISCUSIÓN

De acuerdo a los datos de la hipótesis general, se evidencia que el nivel de significación bilateral p-valor es 0 y como se sabe que si $p=0<0,05$, se rechaza H_0 y acepta H_a . En efecto, se afirma que existe relación significativa entre CSE y habilidades blandas. O sea, la hipótesis general guarda una relación alta ($Rho=0.668$). Trabajos relacionados a estos resultados son: (Borda Sucacahua *et al.*, 2024; Chambilla Mamani, 2024; Corzo *et al.*, 2024; Cruz Ureta, 2024; Rojas Jimenez, 2024; Silvestre Anzualdo, 2024; Sulca Gutierrez, 2024).

De acuerdo a los datos de la hipótesis 1, se evidencia que el nivel de significación bilateral p-valor es 0 y como se sabe que si $p=0<0,05$, se rechaza H_0 y acepta H_a . En efecto, se afirma que existe relación significativa entre CSE y trabajo en equipo. O sea, la hipótesis específica 1 guarda una relación alta ($Rho=0.676$). Trabajos relacionados a estos resultados son Bustamante, 2021; Caisa Yucailla *et al.*, 2022; Ellesca Barrientos, 2024; Hurtado Martinez, 2024; Reynoso Angeles, 2024; Rojas Jimenez, 2024.

De acuerdo a los datos de la hipótesis 2, se evidencia que el nivel de significación bilateral p-valor es 0 y como se sabe que si $p=0<0,05$, se rechaza H_0 y acepta H_a . En efecto, se afirma que existe relación significativa entre CSE y liderazgo. O sea, la hipótesis específica 2 guarda una relación alta ($Rho=0.507$). Trabajos relacionados a estos resultados son Bujanda *et al.*, 2024; Cárdenas & Jiménez, 2021; Mamani Flores, 2024; Mutter Cuellar, 2024; Pachas Córdova, 2024; Reynoso Angeles, 2024.

De acuerdo a los datos de la hipótesis 3, se evidencia que el nivel de significación bilateral p-valor es 0 y como se sabe que si $p=0<0,05$, se rechaza H_0 y acepta H_a . En efecto, se afirma que existe relación significativa entre CSE y negociación. O sea, la hipótesis específica 3 guarda una relación alta ($Rho=0.684$). Trabajos relacionados a estos resultados son Araya-Fernández & Garita-González, 2020; Espinosa Beltrán *et al.*, 2020; Florian Lara, 2024; Lozano Fernandez, 2024; Quispe Villanueva, 2024.

De acuerdo a los datos de la hipótesis 4, se evidencia que el nivel de significación bilateral p-valor es 0 y como se sabe que si $p=0<0,05$, se rechaza H_0 y

acepta H_a . En efecto, se afirma que existe relación significativa entre CSE y empatía. O sea, la hipótesis específica 4 guarda una relación alta ($Rho=0.510$). Trabajos relacionados a estos resultados son Alvarado & Pírela, 2024; Chávez Rojas, 2024; España Escandon, 2024; Espinosa Beltrán *et al.*, 2021; Tone Gomez, 2024.

Además, la CSE en el contexto de posgrado se evalúa a través de varios componentes clave que abarcan aspectos académicos y administrativos. Incluye la excelencia en el contenido y la rigurosidad académica del currículo, la competencia del cuerpo docente, y la disponibilidad de recursos e infraestructura adecuados. Además, la calidad se mide por el apoyo a la investigación, la orientación profesional y el liderazgo. Los programas efectivos también deben promover la integración de perspectivas globales, el impacto social y la colaboración con el entorno, mientras que la evaluación continua asegura la mejora constante del servicio educativo. En Perú, entidades como SINEACE y SUNEDU establecen criterios específicos para garantizar la calidad y la formación integral en los programas de posgrado.

Finalmente, las HB en el contexto de posgrado abarcan competencias y atributos personales que complementan el conocimiento técnico y académico de los discentes avanzados. A nivel de posgrado, los discentes perfeccionan estas habilidades al interactuar en entornos académicos y profesionales, enfrentar desafíos complejos y adaptarse a cambios, lo que les permite mejorar su capacidad para comunicar ideas, liderar proyectos, colaborar eficazmente y manejar el cambio con flexibilidad.

CONCLUSIONES

La relación que existe entre CSE y habilidades blandas es significativa en discentes de posgrado. La CSE para discentes de posgrado no solo depende del contenido académico y la infraestructura, sino también del desarrollo de HB. Las habilidades blandas, como la comunicación efectiva, el pensamiento crítico y la resolución de problemas, son fundamentales para un aprendizaje profundo y una aplicación efectiva del conocimiento. Los discentes que desarrollan estas habilidades tienden a aprovechar mejor las oportunidades educativas y colaborar de forma más eficiente en proyectos, lo que enriquece su experiencia educativa y contribuye a una percepción más positiva de la calidad del servicio recibido.

La relación que existe entre CSE y trabajo en equipo es significativa en discentes de posgrado, esto incluye habilidades para colaborar, resolver dificultades y aportar constructivamente al logro de objetivos comunes. Los programas educativos que promueven el trabajo en equipo fomentan un ambiente de aprendizaje colaborativo que prepara a los discentes para el mundo profesional, donde la capacidad de trabajar en grupos multidisciplinarios es altamente valorada.

La relación que existe entre CSE y liderazgo es significativa en discentes de posgrado. Los programas educativos que incluyen oportunidades para la formación de habilidades de liderazgo, como la toma de decisiones estratégicas y la gestión de proyectos, permiten a los discentes no solo guiar a sus compañeros y liderar iniciativas académicas, sino también fomentar un ambiente educativo más dinámico y participativo.

La relación que existe entre CSE y negociación es significativa en discentes de posgrado. La capacidad de negociar eficazmente con colegas, profesores y en contextos profesionales puede influir directamente en la experiencia educativa y en la satisfacción con el servicio recibido. Los discentes que dominan estas habilidades pueden alcanzar acuerdos beneficiosos, resolver conflictos de manera constructiva y adaptar sus enfoques para cumplir con los requisitos del programa.

La relación que existe entre CSE y empatía es significativa en discentes de posgrado. En el contexto de posgrado, los discentes que desarrollan habilidades de empatía pueden colaborar de manera más efectiva, establecer relaciones sólidas con colegas y profesores.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que los programas de posgrado integren de manera estructurada el desarrollo de HB en su currículo. Esto incluye la enseñanza y práctica de habilidades como comunicación efectiva.

Se recomienda que los programas educativos de posgrado incorporen actividades y proyectos que promuevan el trabajo en equipo. Esto debería incluir oportunidades para colaborar en investigaciones, resolver conflictos y contribuir a objetivos comunes.

Se recomienda que los programas de posgrado ofrezcan oportunidades para el desarrollo de habilidades de liderazgo y la gestión de proyectos.

Se recomienda que los programas de posgrado incluyan formación y oportunidades para desarrollar habilidades de negociación. Dado que la capacidad de negociar eficazmente con colegas, profesores y en contextos profesionales influye directamente en la experiencia educativa y en la satisfacción con el servicio recibido.

Se recomienda que los programas de posgrado promuevan el desarrollo de habilidades de empatía entre los discentes. Fomentar la empatía ayudará a los discentes a colaborar de manera más efectiva, establecer relaciones sólidas con colegas y profesores, y contribuir a un ambiente de aprendizaje inclusivo y respetuoso.

REFERENCIAS

- Aguilar Córdova, M. D., & Oseda Gago, D. (2022). *Módulo de Taller de Investigación I*. Programa de Segunda Especialidad Profesional de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. <https://drive.google.com/file/d/1GTYXK45c5UyAVZiY9bOwpPrMLyGF2V7/view>
- Alvarado, J. M. M., & Pírela, A. R. L. (2024). Modelo didáctico basado en el aprendizaje experiencial para el desarrollo de las habilidades blandas de los estudiantes de la carrera de Educación Inicial. Revisión sistemática. *Ciencia y Educación*, 5(6), 51-66. <https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/zenodo.12571680>
- Araya-Fernández, E., & Garita-González, G. (2020). Habilidades blandas: elementos para una visión holística en la formación de profesionales en informática [Soft Skills: Elements for a Holistic View in the Training of IT Professionals]. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(23), 11-36. <https://doi.org/10.22430/21457778.1614>
- Borda Sucacahua, D., Coayla Velarde, L. G., Rojas Leon, K. R., & Mamani Quispe, M. (2024). CSE, gasto público en el ámbito rural de la Región Moquegua. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 8(33), 755-765. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i33.759>
- Bujanda, J. L. Z., Ttito, C. N. D., Rivas, C. K. C. K. C., Granilla, M. I. C., & Misme, E. A. A. (2024). Desarrollo de habilidades blandas y desempeño profesional de los egresados de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica*, 4(2), 317-329. <https://estudiosyperspectivas.org/index.php/EstudiosYPerspectivas/article/view/224>
- Bustamante, L. (2021). La importancia de las habilidades blandas en un asesor de imagen. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos* (97), 17-28. <https://doi.org/10.18682/cdc.vi97.3918>
- Caísa Yucailla, E. D., GÁRces Lescano, A. D., & Vite Constante, J. P. (2022). Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador) [Effects of the quality of academic service: an approach to student satisfaction in the province of Tungurahua (Ecuador)]. *Revista de Economía del Caribe*(29), 117-138. <https://doi.org/10.14482/ecoca.29.505.774>
- Cárdenas, C. A. C., & Jiménez, O. C. S. (2021). La gestión de los directivos y la CSE del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao. *Journal of the Academy*(4), 63-89. <https://doi.org/https://doi.org/10.47058/joa4.5>
- Chambilla Mamani, K. K. (2024). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante de la Institución Educativa Secundaria La Salle del Distrito de Santa Rosa*, 2022 [Tesis de Pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Juliaca, Perú. <https://repositorio.uancv.edu.pe/items/d236f41a-7bd0-41e3-8b41-509fd9ad670b>
- Chávez Rojas, D. V. (2024). *Habilidades blandas y la convivencia escolar en estudiantes de básica elemental de la escuela de educación básica "Arnulfo Chávez Miranda", cantón Quevedo, periodo lectivo 2023-2024* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Quevedo, Ecuador. <https://repositorio.uteq.edu.ec/items/b5c91a8b-29ca-402e-b089-26b1d3e19958>
- Corzo, C. A., Nuñez, E. A. Á., Chavez, M. L. V., & Mendoza, J. C. (2024). Impacto de las habilidades blandas en la educación básica. *Revista Tribunal*, 4(8), 286-300. <https://revistatribunal.org/index.php/tribunal/article/view/170>

Cruz Ureta, B. M. (2024). *CSE y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Marcos Durán Martel de Huánuco* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Herminio Valdizán]. Huánuco, Perú. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/10261>

Ellesca Barrientos, H. (2024). *Comportamiento organizacional y la CSE en la Ugel 305, Huanta, Ayacucho-2022* [Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilaso De La Vega]. Lima, Perú. <http://intra.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/7731>

España Escandon, N. M. (2024). *Habilidades blandas para mejorar la participación de padres de familia en la Institución Educativa Manuel A. Odria, Lima, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Herminio Valdizán]. Huánuco, Perú. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/10258>

Espinosa Beltrán, P. L., Prieto Galindo, W. A., Gómez, N. M., & Ochoa Núñez, M. d. P. (2020). Aseguramiento de la calidad educativa en el contexto de un estado social de derecho [Assurance of educational quality in the context of a rule of social law]. *Conrado*, 16(77), 209-217. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000600209&lang=es

Espinosa Beltrán, P. L., Prieto Galindo, W. A., Rubio Gallego, C. A., & Ochoa Núñez, M. d. P. (2021). Liderazgo, calidad y educación. Sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas [Leadership, quality and education. Quality management systems in educational institutions]. *Conrado*, 17(81), 419-427. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000400419&lang=es

Florian Lara, M. M. (2024). *Habilidades blandas y aprendizaje cooperativo en estudiantes de una institución educativa pública del Rímac, 2024* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/145319>

Gallegos, S. C., González, L. A. V., López, E. P., Romay, S. N. C., & de León Cortés, G. (2024). Análisis del marketing educativo y calidad en el servicio en una IES. *Revista Inclusiones*, 11(2), 26-47. <https://doi.org/https://doi.org/10.58210/fprc3542>

Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>

Hurtado Martinez, J. L. (2024). *Gestión escolar en la CSE en una institución pública de Breña, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/138954>

Jiménez, S. S. J., & Alberca, T. B. L. (2024). Importancia de las Habilidades Blandas para el Ejercicio del Profesional Contable. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 8(2), 6086-6101. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9565984>

Lara, M. P. S. (2024). Las Habilidades Blandas en las Interacciones Docente-Estudiente Durante el Proceso Formativo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 5919-5936. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10998

Loáiciga-Gutiérrez, J. L., & Espinoza, C. L. C. (2024). Desarrollo de Habilidades Blandas en la Formación Universitaria en la Era Digital. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4(3), 2-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.62574/rmpiv.4i3.150>

Lozano Fernandez, M. A. (2024). *Programa de habilidades blandas para el desempeño directivo en instituciones educativas del nivel inicial, Chiclayo* [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Chiclayo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/132913>

Lugo, L. M. B., & Rangel, T. E. R. (2024). Implementación de la Calidad Total aplicada en la prestación del Servicio Educativo Universitario: Implementation of Total Quality applied in the provision of the University Educational Services. *Tekhné*, 27(1), 136-147. <https://doi.org/https://doi.org/10.62876/tekhn.v27i1.6318>

Mamani Flores, C. (2024). *Liderazgo directivo y su relación con la calidad de servicio educativo del Instituto Superior Tecnológico Público José Antonio Encinas de Puno-2021* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Puno, Perú. <https://repositorio.uancv.edu.pe/items/4031f1e7-02c4-4774-9ecc-9e1765d98959>

Mutter Cuellar, A. d. C. (2024). *Percepción de la calidad de servicio educativo, según los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la IE Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna-2023* [Tesis de Pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Moquegua, Perú. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2385>

Pachas Córdova, W. C. (2024). *El rol docente como evaluador y las habilidades blandas de los estudiantes de pregrado de la facultad de enfermería de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. Lima, Perú. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/11542>

Paragua Morales, M., Bustamante Paulino, N., Norberto Chávez, L. A., Paragua Macuri, M. G., & Paragua Macuri, C. A. (2022). *Investigación científica: formulación de proyectos de investigación*. UNHEVAL. <https://www.unheval.edu.pe/portal/investigacion-cientifica-formulacion-de-proyectos-de-investigacion-y-tesis/>

Quispe Villanueva, M. C. (2024). *Relación entre el modelo de gestión estratégica y la CSE en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Hno. Victorino Elorz Goicoechea", Cajamarca 2022* [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Cajamarca, Perú. <http://190.116.36.86/handle/20.500.14074/6835>

Reto, A. J. P., Peña, E. C., & Zavaleta, D. M. V. (2024). Modelo de red educativa para la calidad del servicio de las instituciones educativas rurales de Morropón, Piura. *Aula Virtual*, 5(12), 1 (503-519). <https://www.aulavirtual.web.ve/revista/ojs/index.php/aulavirtual/article/view/316>

Reynoso Angeles, M. M. (2024). *Cultura digital y habilidades blandas en el desarrollo de la conciencia ecológica en estudiantes de una escuela pública de Lima* [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/141362>

Rojas Jimenez, A. J. (2024). *Habilidades blandas en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Piura, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133671>

Rosero, E. W. C., Escobar, K. M., & Izquierdo, G. R. A. (2024). Técnicas estadísticas multivariantes utilizadas en la calidad del servicio universitaria: Una revisión del estado del arte: Multivariate Statistical Techniques Used in University Service Quality: A State-of-the-Art Review. *Revista Científica Multidisciplinar G-nerando*, 5(1), 1119-1135-1119-1135. <https://revista.gnerando.org/revista/index.php/RCMG/article/view/248>

Silvestre Anzualdo, F. G. (2024). *Habilidades blandas y comunicación asertiva en estudiantes de una institución de educación superior pública del Callao, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/144059>

Sulca Gutierrez, F. (2024). *Habilidades blandas en el rendimiento académico de estudiantes de una institución castrense del Perú, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135159>

Tone Gomez, E. M. (2024). *Percepción de la CSE basado en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Moquegua, 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Moquegua, Perú. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2537>

Torero Solano de Martel, N. Z., Suarez Vega, E., & Martel Carranza, C. P. (2023). *Pequeños pasos en investigación: un manual para iniciarse en el campo de la investigación científica*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.085>

Vásconez, N. P. A., Acuña, M. A. N., & Herrera, M. M. N. (2024). Integración de las Habilidades Blandas y su Impacto Laboral en los Estudiantes de Educación Superior en el Periodo 2023-2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 7627-7643. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11958

Vásquez, J. A. m. F. n., Nazario, P. n. L. C., Regalado, O. L. p., & Chero, M. J. s. S. n. (2021). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. <https://www.colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/95>

Villarruel, M. S. C., Mares, L. G., & Guzmán, J. O. M. (2024). *Innovación educativa para el fortalecimiento de las habilidades blandas de los estudiantes de pregrado*. *Transdigital*, 5(9), e267-e267. <https://doi.org/https://doi.org/10.56162/transdigital267>

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

CSE y habilidades blandas en estudiantes de posgrado

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
General • ¿Qué relación existe entre CSE y habilidades blandas en estudiantes de posgrado?	General • Establecer la relación que existe entre CSE y habilidades blandas en estudiantes de posgrado	General • La relación que existe entre CSE y habilidades blandas es significativa en estudiantes de posgrado	Variable 1 CSE • Elementos tangibles • Empatía • Seguridad • Capacidad de respuesta	Método general: Método científico Enfoque: Cuantitativo Tipo: básico Nivel: Correlacional Diseño: Descriptivo correlacional Población 120 muestra: 62 Tipo de muestreo No probabilístico Técnica: Encuesta Instrumento Cuestionario Estadísticos descriptivo, correlacional
Específicos • ¿Qué relación existe entre CSE y trabajo en equipo en estudiantes de posgrado? • ¿Qué relación existe entre CSE y liderazgo en estudiantes de posgrado? • ¿Qué relación existe entre CSE y negociación en estudiantes de posgrado? • ¿Qué relación existe entre CSE y empatía en estudiantes de posgrado?	Específicos • Determinar la relación que existe entre CSE y trabajo en equipo en estudiantes de posgrado • Determinar la relación que existe entre CSE y liderazgo en estudiantes de posgrado • Determinar la relación que existe entre CSE y negociación en estudiantes de posgrado • Determinar la relación que existe entre CSE y empatía en estudiantes de posgrado	Específicos • La relación que existe entre CSE y trabajo en equipo es significativa en estudiantes de posgrado • La relación que existe entre CSE y liderazgo es significativa en estudiantes de posgrado • La relación que existe entre CSE y negociación es significativa en estudiantes de posgrado • La relación que existe entre CSE y empatía es significativa en estudiantes de posgrado	Variable 2 Habilidades blandas • Trabajo en equipo • Liderazgo • Negociación • Empatía	

CSE																								
Elementos tangibles					Empatía					Seguridad					Capacidad de respuesta					Fiabilidad				
1. La apariencia de los equipos de la institución educativa es moderna	2. Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas	3. La presentación del personal en general de la institución educativa es buena	4. Los ambientes de la institución educativa son limpios y muestran tener buen mantenimiento	5. En la institución educativa se utilizan materiales adecuados (libros, útiles de clase, material digital, etc.) en cada sesión	6. La institución educativa brinda atención individualizada	7. La institución educativa cuenta con personal capacitado para una atención individualizada	8. El personal de la institución educativa entiende las necesidades específicas de los estudiantes y padres de familia	9. La institución educativa tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios	10. La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses educacionales de su menor hijo(a)	11. El comportamiento del personal de la institución educativa le inspira confianza	12. Al realizar trámites en la institución educativa se siente seguro	13. El personal de la institución educativa lo trata siempre con cortesía	14. El personal de la institución educativa cuenta con el conocimiento para responder sus consultas	15. Conoce todos los servicios que le ofrece la institución educativa	16. El personal de la institución educativa siempre se muestra dispuesto a ayudarlo	17. El personal de la institución educativa actúa con prontitud ante un problema	18. El personal de la institución educativa nunca está demasiado ocupado como para no atenderlo	19. La institución educativa mantiene informado a su comunidad sobre cómo se van a desempeñar las actividades durante el año escolar	20. Se atiende rápidamente las dudas o consultas respecto al desempeño académico de su menor hijo(a)	21. Cuando la institución educativa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple	22. Cuando Ud. tiene un problema la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo	23. La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo	24. La institución educativa mantiene un registro real de los problemas o incidencias presentadas dentro de ella	25. Se ha cumplido con el servicio educativo deseado
3	4	4	5	2	4	4	4	5	5	2	3	3	4	5	5	4	3	4	2	5	4	3	3	4
3	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	2	4	3	2	4	2	2	3	4	5	2	3	5	2	3	4	3	4	2	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4
4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5
2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
4	3	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
3	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	3	4	4	5	4	3	3
3	4	5	5	3	2	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
3	2	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3
4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	1	1	1	2	2	4	2	2	2	5	5
4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	1	5	5	4	5	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	2	4	4	4	5	5	2	3	3	4	5	5	4	3	4	2	5	4	3	3	4
3	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	2	4	3	2	4	2	2	3	4	5	2	3	5	2	3	4	3	4	2	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4
4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5
2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
4	3	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
3	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	3	4	4	5	4	3	3
3	4	5	5	3	2	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
3	2	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3
4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	1	1	1	2	2	4	2	2	2	5	5
4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	1	5	5	4	5	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

HABILIDADES BLANDAS																													
Trabajo en equipo								Liderazgo								Negociación								Empatía					
1. Participa en la toma de decisiones del equipo de trabajo	2. Respeta las ideas de los miembros del equipo de trabajo	3. Interactúa con otros docentes propiciando un clima armonioso	4. Participa activamente en el trabajo en equipo	5. Se preocupa por el bienestar del grupo	6. La toma de decisiones se realiza de manera democrática	7. Consulta al equipo de trabajo cuando tienen duda de algo	8. Solicita ayuda a los demás miembros del grupo cuando lo requiere	9. Toma decisiones pensando en el bien común	10. Busca la mejor solución ante un problema	11. Escucha activamente las opiniones de los demás	12. Dirige en función al logro de los objetivos de propuestos	13. En el equipo siempre se hace lo que tú dices	14. Respeta las opiniones de los demás	15. En tu equipo reconoces los logros de tus compañeros	16. Motiva a los otros docentes para lograr la meta del grupo	17. Frente a un problema identificas las causas para resolverlo brindando apoyo	18. Busca soluciones acertadas en beneficio de ambas partes	19. Llegas a un acuerdo sobre la solución más adecuada para un conflicto	20. Mantiene la tranquilidad en momentos difíciles	21. Hace frente a los problemas que se presentan en el quehacer diario	22. Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el tono de voz y el cargo de quien las digamos	23. Maneja una comunicación asertiva para negociar	24. Te pones en el lugar de tus colegas ante una situación difícil	25. Comprende con facilidad los sentimientos de tus colegas	26. Si un colega se siente triste tratas de animarlo o alegrarlo logrando los objetivos en común	27. Comprende las limitaciones como los puntos fuertes de tus colegas	28. Capta e interpreta la comunicación no verbal y tono emocional de tus colegas	29. Trata a tus colegas como te gustaría que te traten	30. Muestra solidaridad cuando un colega tiene dificultad
3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	3	5	2	3	4	2	5	3	4	2	5	4	3	3
5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	4	5	3	5	4	4	5	3	3	2	5	1	5	4	4	3	1	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5
5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	2	3	2	4	5
4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	5	3	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5	4	4
3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5
2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	5	4	3	4	4	3
3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	5	5	1	4	5	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5
2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	2	1	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	5	5	3	3	2	3	3	3	4
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5



científica digital



VENDA PROIBIDA - ACESSO LIVRE - OPEN ACCESS

