



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Comunicación asertiva y resolución de conflictos en el personal docente de una escuela básica de Santa Elena - Ecuador, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Alvarez Hermenejildo, David Augusto (ORCID: 0000-0002-0215-181X)

**ASESOR:**

Dr. Cruz Cisneros, Victor Francisco (ORCID: 0000-0002-0429-294X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

**PIURA - PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

Dedico este proyecto de investigación a nuestro padre celestial por darme la vida y las fuerzas para luchar cada día en el logro de mis metas. También dedico este trabajo a mi madre quien con sacrificio, disciplina y amor me supo guiar por el camino correcto para no rendirme y continuar ante toda adversidad, a mis hijos y esposa por ser mi fuente inspiradora por motivarme a crecer profesionalmente para brindarles un futuro mejor y continuar en este proceso para cumplir mis objetivos.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, por ser la noble institución en la que he recibido una formación integral a nivel de posgrado, que contribuye en mi desarrollo profesional.

A mi familia, quien siempre ha estado a mi lado para apoyarme y alentarme a luchar por mis metas anheladas

A la institución educativa que me permitió llevar a cabo el proceso de investigación y poner en práctica todos los conocimientos y competencias adquiridas.

A mi Asesor Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros quien me brindó una orientación eficiente y de calidad en el diseño y desarrollo de mi proyecto.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos .....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS .....	25
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES .....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS .....	.

## Índice de tablas

Tabla 1. Estratificación de la población .....	20
Tabla 2. Estratificación de la muestra .....	21
Tabla 3. Prueba de fiabilidad.....	23
Tabla 4. Tabla cruzada comunicación asertiva y resolución de conflictos .....	25
Tabla 5. Tabla cruzada “comunicación asertiva” y “estilo competente” .....	26
Tabla 6. Tabla cruzada “comunicación asertiva” y “estilo complaciente” .....	27
Tabla 7. Tabla cruzada “comunicación asertiva” y “estilo colaborador” .....	28
Tabla 8. Tabla cruzada “comunicación asertiva” y “estilo evasivo” .....	29
Tabla 9. Tabla cruzada “comunicación asertiva” y “estilo empático” .....	30
Tabla 10. Prueba de normalidad .....	31
Tabla 11. Comprobación de hipótesis general .....	33
Tabla 12. Comprobación de hipótesis específica 1 .....	34
Tabla 13. Comprobación de hipótesis específica 2 .....	35
Tabla 14. Comprobación de hipótesis específica 3 .....	36
Tabla 15. Comprobación de hipótesis específica 4 .....	37

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema correlacional .....	19
---------------------------------------	----

## Resumen

La investigación se enfocó en el análisis de la relación entre comunicación asertiva y resolución de conflictos, en los docentes de una Escuela Básica de Santa Elena, Ecuador. Respecto a la primera variable se analizaron las dimensiones: conductas no verbales, contenido, reciprocidad de la comunicación y en la segunda variable se analizaron las dimensiones: estilo competente, estilo complaciente, estilo colaborador, estilo evasivo, estilo empático. La metodología empleada fue cuantitativa y diseño descriptivo correlacional. Se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios con 20 ítems, validados por tres expertos y sometidos a pruebas de confiabilidad obteniendo el coeficiente MdDonald's  $\omega$  de 0,984 para la variable comunicación asertiva y 0,982 para la variable resolución de conflictos. Se aplicaron ambos cuestionarios a 70 docentes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizó la prueba estadística paramétrica Rho Spearman para determinar las correlaciones y contrastar las hipótesis. Se concluyó que entre la comunicación asertiva y la resolución de conflictos existe una relación muy alta con un coeficiente  $r_s$  de 0,939 y significativa según  $p=0,000$ , lo que confirmó la  $H_1$ . El nivel predominante en la evaluación de las variables fue medio con un 60%.

**Palabras claves:** Comunicación asertiva, resolución de conflictos, estilo competente, estilo complaciente, estilo colaborador, estilo evasivo y estilo empático.

## Abstract

The research focused on the analysis of the relationship between assertive communication and conflict resolution, in the teachers of a Basic School of Santa Elena, Ecuador. Regarding the first variable, the dimensions were analyzed: nonverbal behaviors, content, reciprocity of communication and in the second variable the dimensions were analyzed: competent style, accommodating style, collaborative style, evasive style, empathic style. The methodology used was quantitative and descriptive correlational design. The survey was applied as a technique and two questionnaires with 20 items as an instrument, validated by three experts and subjected to reliability tests, obtaining the McDonald's  $\omega$  coefficient of 0.984 for the assertive communication variable and 0.982 for the conflict resolution variable. Both questionnaires were applied to 70 teachers, selected through a non-probabilistic convenience sampling. The parametric Rho Spearman statistical test was used to determine the correlations and test the hypotheses. It was concluded that between assertive communication and conflict resolution there is a very high relationship with an  $r_s$  coefficient of 0.939 and significant according to  $p= 0.000$ , which confirmed the  $H_1$ . The predominant level in the evaluation of the variables was medium with 60%.

**Keywords:** Assertive communication, conflict resolution, competent style, accommodating style, collaborative style, evasive style and empathic style.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL PERSONAL DOCENTE DE UNA ESCUELA BÁSICA DE SANTA ELENA - ECUADOR, 2022", cuyo autor es ALVAREZ HERMENEJILDO DAVID AUGUSTO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 07 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO <b>DNI:</b> 00244802 <b>ORCID</b> 0000-0002-0429-294X	Firmado digitalmente por: VCRUZC18 el 08-08-2022 08:42:58

Código documento Trilce: TRI - 0399096