



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Programa de resolución de conflictos para mejorar la comunicación asertiva en docentes de una institución educativa de Babahoyo, 2023.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Administración de la Educación**

**AUTORA:**

Aguirre Lopez, Kimberly Dayana ([orcid.org/0009-0001-9385-9978](https://orcid.org/0009-0001-9385-9978))

**ASESORA:**

Mg. Merino Flores, Irene ([orcid.org/0000-0003-3026-5766](https://orcid.org/0000-0003-3026-5766))

**CO-ASESOR:**

Mg. Velez Sancarranco, Miguel Alberto ([orcid.org/0000-0001-9564-6936](https://orcid.org/0000-0001-9564-6936))

**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**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a Dios, quien es mi fuente de vida, guía y fortaleza, permitiéndome alcanzar este logro.

A mis padres Marcelo y Patricia, por ser mi inspiración y modelo a seguir. A mi esposo, Byron Almeida, por ser mi compañero en esta travesía académica y por su constante aliento y comprensión en los momentos más desafiantes. A mis hijas, Natasha y Rosmery, quienes han sido mi mayor motivación y razón para esforzarme día a día.

A mis hermanos, Marcelo, Patricio, Marilyn y Marcela; a mis primas Silvana y Lisbeth, a la familia de mi esposo, Elisa y a todos los que siempre estuvieron presente incluso cuando las circunstancias se pusieron difíciles.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la fe para continuar en mi camino.

A la Universidad César Vallejo que, a través de sus docentes y tutores de tesis, pues se convirtieron en una fuente inagotable de conocimiento y sabiduría.

A los Msc. Javier y Msc Vitalia, y a sus docentes a cargo en la institución educativa de Babahoyo por el apoyo y oportunidad de desarrollar mi proyecto en su prestigiosa institución y a todos los que de una u otra forma contribuyeron en este logro.



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, MERINO FLORES IRENE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "PROGRAMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA BABAHOYO, 2023", cuyo autor es AGUIRRE LOPEZ KIMBERLY DAYANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 10 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MERINO FLORES IRENE <b>DNI:</b> 40918909 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3026-5766	Firmado electrónicamente por: IMERINOF el 10-08-2023 08:30:55
VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO <b>DNI:</b> 09862773 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9564-6936	Firmado electrónicamente por: MVELEZS el 10-08-2023 08:10:09

Código documento Trilce: TRI - 0646587

# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, AGUIRRE LOPEZ KIMBERLY DAYANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PROGRAMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA BABAHOYO, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
KIMBERLY DAYANA AGUIRRE LOPEZ <b>PASAPORTE:</b> A4638363 <b>ORCID:</b> 0009-0001-9385-9978	Firmado electrónicamente por: KAGUIRRELO5 el 10- 08-2023 19:46:00

Código documento Trilce: TRI - 0646588

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Métodos de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS .....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Resultados descriptivos de comunicación asertiva.....	18
<b>Tabla 2.</b> Resultados descriptivos de dimensión estrategias asertivas .....	19
<b>Tabla 3.</b> Resultados descriptivos de dimensión estilos asertivos .....	20
<b>Tabla 4.</b> Resultados descriptivos de dimensión comunicación precisa .....	21
<b>Tabla 5.</b> Resultados de la prueba de normalidad .....	22
<b>Tabla 6.</b> Contrastación de hipótesis general.....	23
<b>Tabla 7.</b> Significancia de la hipótesis general.....	23
<b>Tabla 8.</b> Contrastación de hipótesis específica 1.....	24
<b>Tabla 9.</b> Significancia de la hipótesis específica 1.....	24
<b>Tabla 10.</b> Contrastación de hipótesis específica 2.....	25
<b>Tabla 11.</b> Significancia de la hipótesis específica 2 .....	25
<b>Tabla 12.</b> Contrastación de hipótesis específica 3.....	26
<b>Tabla 13.</b> Significancia de la hipótesis específica 3.....	26

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Descriptivos de la comunicación asertiva .....	18
---	----



## RESUMEN

La investigación se ha desarrollado para determinar si un programa basado en resolución de conflictos mejora el nivel de comunicación asertiva que tienen los docentes. Para ellos se ha utilizado un enfoque cuantitativo, en el cual además se consideró un diseño preexperimental con una muestra de 32 docentes de una unidad educativa de Babahoyo. Se aplicó la técnica de la encuesta por medio de la aplicación de un cuestionario sobre comunicación asertiva. Los resultados descriptivos mostraron que en el pretest 53,13% de docentes tenía bajo nivel de comunicación asertiva, mientras que en posttest, el 59,38% de docentes tuvo un alto nivel de comunicación asertiva. Se aplicó la prueba de rangos con signos de Wilcoxon, en donde se determinó que estas mejoras eran significativas (tabla 6 y 7). Con ello se concluye que un programa basado en resolución de conflictos brinda mejoras en el nivel de comunicación asertiva que tienen los docentes de una institución educativa de Babahoyo, durante el 2023.

Palabras claves: Comunicación asertiva, Resolución de conflictos, docentes, empatía.

## **ABSTRACT**

The investigation has been developed to determine if a program based on conflict resolution improves the level of assertive communication that teachers have. For them, a quantitative approach has been used, in which a pre-experimental design was also considered with a sample of 32 teachers from an educational unit in Babahoyo. The survey technique was applied through the application of a questionnaire on assertive communication. The descriptive results showed that in the pretest, 53.13% of teachers had a low level of assertive communication, while in the posttest, 59.38% of teachers had a high level of assertive communication. The Wilcoxon signed rank test was applied, where it was determined that these improvements were significant (tables 6 and 7). With this, it is concluded that a program based on conflict resolution provides improvements in the level of assertive communication that teachers of an educational institution in Babahoyo have, during 2023.

Keywords: Assertive communication, conflict resolution, teachers, empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva se define como un acto a través del cual las personas son capaces de expresar opiniones, necesidades, puntos de vista, tomando en cuenta el respeto hacia el sentir del receptor (Mendiburu et al., 2022). Este nivel de comunicación es fundamental para el desarrollo de organizaciones, influyen en el clima laboral además de establecer conductas que pueden afectar todo nivel organizacional. La comunicación asertiva es fundamental para definir las relaciones interpersonales, pero también apoya a lo que es la resolución de conflictos (García, 2023). Pero, la complejidad de la gestión de la convivencia en las instituciones educativas, muestra que la comunicación no siempre es asertiva entre docentes, dificultándose una convivencia pacífica que se puede mitigar con programas basados en la resolución de conflictos (Torrecilla et al., 2019).

En el contexto internacional, existe registro de investigaciones que denotan baja comunicación asertiva entre miembros de una institución educativa. En España, se refleja que los docentes tienen una moderada metacapacidad asertiva lo cual es percibido por los estudiantes al momento de interactuar con ellos en las sesiones de clase promoviendo respeto y asertividad (Briceño et al., 2022). También, en el caso de Rumania, se tiene que el nivel de comunicación asertiva incide en el reflejo formativo de estudiantes de todos los niveles, donde se promueve además que el desempeño académico debe ir acompañado de la formación ciudadana siendo los docentes responsables de tal fin (Samfira, 2020). En Perú, solo 69% del personal de una institución de Lima considera que hay un nivel óptimo de comunicación asertiva (Huablocho & Paredes, 2022), mientras que, en Puno, el 93,8% de los docentes tenía un nivel medio de comunicación asertiva (Sanca, 2022), también un estudio realizado con docentes universitarios, considera que la comunicación es fundamental para el trabajo en equipo, también que aportan o generan un compromiso organizacional (Heredia & Sullca, 2022). En el caso de Colombia, se ha reportado que 79,1% de los docentes considera que hay una comunicación asertiva, basada en el respeto, sin embargo, el porcentaje restante establece críticas amplias en cuanto al dominio de la asertividad en la comunicación (Cañas & Hernández, 2019).

A nivel nacional, en Santa Elena se reportó que el nivel de comunicación asertiva era regular a 45%, el manejo de conflictos 54%, contrastándose además de que la comunicación asertiva estaba relacionada con la resolución de conflictos (D. Álvarez, 2022). En Santo Domingo, se reportó que solo el 44% de los docentes tenían un nivel alto de comunicación asertiva, el cual se encontraba relacionado con las competencias para la gestión directiva (Vinuesa, 2023b).

La comunicación asertiva entre docentes es fundamental, dado que su actitud es un reflejo de un modo de vivir para los estudiantes; por eso complementa con una buena inteligencia emocional, esta capacidad sea una herramienta eficiente para resolver problemas que apunten al progreso de la institución. Es por ello que, diseñar un plan basado en la resolución de conflictos podría tener éxito para que se ayude a una adecuada aserción positiva, comunicación gestual, autoestima, asertividad, comunicación eficaz, así como las expresiones de cortesía.

En el contexto de la institución educativa donde se realizó la investigación, se ha podido notar la presencia de conflictos, discrepancias entre docentes de origen diversos, por ejemplo durante las reuniones colegiadas, las exposiciones sobre los puntos de vista sobre ciertos temas de índole técnico pedagógico, en su gran mayoría generan una comunicación poco asertiva, expresado en rasgos como un inadecuado uso de posturas al momento de las intervenciones, comunicaciones hacia los receptores con elevados tonos de voz, con poca o nula gradualidad y modulación. Buscando posibles causas de este actuar, se encontró la limitada capacidad para poder mediar ante situaciones contrarias al pensamiento personal de cada docente o forma de ver las cosas, dándose a conocer niveles no deseables, debido a la presencia de conflictos personales, los cuales inciden directamente en el trabajo colegiado, por ende de no atenderse, existe riesgo de poner en peligro el logro de los objetivos educacionales ya que en su mayoría salen del trabajo en equipo, siendo éste el principal síntoma de debilidad institucional.

A partir de lo expuesto, en la investigación se buscó responder al problema general: ¿Cómo el programa de resolución de conflictos mejora la comunicación asertiva en una institución educativa de Babahoyo, 2023? Los problemas específicos propuestos fueron: ¿De qué manera el programa de resolución de conflictos mejora las estrategias asertivas que tienen los docentes de una institución educativa de Babahoyo, 2023? ¿De qué manera el programa de

resolución de conflictos mejora los estilos asertivos que tienen los docentes de una institución educativa de Babahoyo, 2023? ¿De qué manera el programa de resolución de conflictos mejora la comunicación precisa que tienen los docentes de una institución educativa de Babahoyo, 2023?

El valor teórico de la presente investigación se sustentó en que se realizó la revisión de diversas teorías que contribuyen a comprender cómo se desarrolla el problema de la asertividad en las instituciones educativas, por ello se trabajó el modelo propuesto por Ferrero y Martín (2016) para la comunicación asertiva y el modelo basado en Girard y Koch (2011) que analiza la resolución de conflictos en aula. El análisis de estas teorías permitió identificar la realidad de las variables en la institución educativa, puesto que fundamentan la comprensión acerca de sus dimensiones, siendo también un documento de consulta bibliográfica para otras investigaciones afines al objetivo de la investigación. Existió justificación práctica, pues la investigación pretendía dar una herramienta que permita mejorar el problema de la limitada comunicación asertiva de docentes, de ahí que por medio de la validación de la propuesta pueda aplicarse como réplica futura a fin de mitigar este problema en otras instituciones educativas. Se justificó metodológicamente, pues sirve como referente para futuras investigaciones relacionadas con la comunicación asertiva pues la validación de la propuesta de mejora hará uso de instrumentos de recojo de información serán validados en un grupo piloto y analizados en contenido por expertos.

En la investigación se ha planteado como objetivo general: Determinar si la aplicación del programa de resolución de conflictos mejora la comunicación asertiva en una institución educativa de Babahoyo, 2023. Como parte de los objetivos específicos se propuso: Determinar si la aplicación del programa de resolución de conflictos mejora la dimensión estrategias asertivas en una institución educativa de Babahoyo, 2023; Determinar si la aplicación del programa de resolución de conflictos mejora la dimensión estilos asertivos en una institución educativa de Babahoyo, 2023; y Determinar si la aplicación del programa de resolución de conflictos mejora la dimensión comunicación precisa en una institución educativa de Babahoyo, 2023. Se partió de la hipótesis general donde se afirmaba que un programa de resolución de conflictos mejora significativamente la comunicación asertiva de los docentes de una institución educativa de Babahoyo, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Se realizó un análisis bibliográfico de artículos relacionados con la resolución de conflictos y comunicación asertiva en bases de datos como Scopus, EbSco y archivos de disertaciones universitarias internacionales y nacionales. La sistematización de estos estudios se basa en los principales resultados y los métodos utilizados para alcanzarlos.

Antecedentes en el contexto internacional se tuvo el estudio realizado por Canaza (2023), quien propuso determinar la forma en que se relacionaba la comunicación asertiva junto con la variable gestión de las instituciones educativas en una institución de Lima. Es preciso indicar que esta investigación se llevó a cabo bajo la metodología bajo un enfoque cuantitativo, tomando las bases del diseño denominado no experimental transversal. Para tal fin se consideró una muestra censal que incluyó todos los docentes de la institución. En cuanto a la técnica utilizada se seleccionó la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento con el cual se adquirió los datos, dichos instrumentos estuvieron validados por expertos en cuanto a la gestión educativa. Con respecto a los resultados se muestra un 13.2% de la muestra que señala que la comunicación asertiva no tiene niveles adecuados, además de que la gestión educativa se considera poco eficiente para mejorar la comunicación asertiva.

Por su parte Reaño (2023) tuvo como propósito general conocer si las competencias socioemocionales y la resolución de conflictos se encontraban relacionadas, en instituciones educativas estatales, en San Luis. Este estudio fue bajo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal, con una población de 135 docentes y su muestra se conformó por 101 los cuales fueron escogidos por un muestreo no probabilístico intencional, se usó como instrumento el cuestionario. Sus resultados demostraron que existe relación entre las variables competencias socioemocionales y resolución de conflictos demostrando que en la dimensión control emocional el 38 % refleja un nivel medio y en competencias comunicativas también refleja nivel medio representado por el 50%. La utilidad de este antecedente refleja que se debe enriquecer las competencias socioemocionales en los docentes y con ello aportar a la solución de conflictos.

Por su parte, Alan (2022) en Huarochirí en el departamento de Lima - Perú, investigó con la finalidad de ahondar en la relación entre liderazgo transformacional y la comunicación asertiva, en profesores de las Instituciones educativas públicas. Hizo uso de una metodología con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo transversal aplicando el instrumento en una muestra de 53 docentes. En cuanto a los resultados obtenidos en este estudio se obtiene una relación altamente positiva y directa dando como resultado que 25% de docentes percibieron un nivel regular en cuanto al liderazgo transformacional. En la dimensión estrategias asertivas, el 75% presentaron un buen nivel y el 25% se encontraban en un nivel regular nivel lo cual se concluye que la relación existente entre variable indica que la clave en el liderazgo transformacional es una comunicación más segura entre maestros y administradores. La utilidad de este estudio radica en la importancia de desarrollar un liderazgo transformacional en las instituciones formativas que ayude a aprender actitudes, habilidades y conocer el contexto, al mismo tiempo que influye positivamente en la comunicación segura y auténtica dentro de la comunidad educativa.

También, el trabajo de Villacrez (2021) quien se encargó de analizar cómo se encontraba relacionado la comunicación efectiva con los conflictos en una entidad de Rioja. La metodología empleada en este estudio fue mediante un enfoque cuantitativo de tipo básica, se realizaron encuestas y el cuestionario, la población utilizada de 750 y la muestra estuvo compuesta por 250 docentes. En cuanto a los resultados, se determinó la relación significativa entre las variables presentando a la resolución de conflictos con un nivel bajo 98.8% y un nivel medio de 1.2% no dando resultados en el nivel alto.

También está el trabajo de Peláez (2021), quien en su tesis examina la calidad de la educación y la resolución de conflictos entre los docentes de la institución educativa. El objetivo fue determinar si la calidad de la formación brindada por los docentes de primaria en San Juan de Lurigancho tuvo un efecto positivo en las habilidades de resolución de conflictos. Este es un estudio que utiliza esencialmente un tipo de enfoque cuantitativo no experimental y 40 maestros como muestra de la población total del estudio y se utilizaron encuestas mediante cuestionarios para recopilar datos. Los resultados mostraron una correlación

directa y significativa entre la calidad de la enseñanza y las habilidades de negociación de los profesores.

También Alvarado (2018) desarrolló una tesis de maestría con el tema, Comunicación asertiva y resolución de conflictos en una Institución de Piura, con el objetivo de identificar la relación entre la comunicación asertiva y resolución de conflictos. Su diseño es no experimental, correlacional simple. En cuanto a la población estuvo conformada por 34 docentes y su muestra por 15 integrantes La técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y dos cuestionarios como instrumentos los cuales fueron validados por expertos del área. Sus resultados tuvieron un nivel regular en el nivel de comunicación representado por el 66.7% y en la resolución de conflicto un nivel medio representado por el 46.7% en cuanto a la percepción del personal de la institución educativa. Determinando que existe una relación significativa entre las dos variables. La relevancia de este estudio radica en que las estrategias de mejora deben ser utilizadas en la comunicación persuasiva del personal de las instituciones educativas para disminuir el número de conflictos en la institución.

En cuanto a investigaciones nacionales, Vinuesa (2023) en su estudio de maestría propone establecer la relación que existe entre la gestión de competencias directivas y comunicación asertiva en docentes de una institución en Santo Domingo en Ecuador. La metodología corresponde a un enfoque cuantitativo a un estudio tipo aplicada con un diseño no experimental correlacional causal. Su muestra estuvo conformada por 109 docentes. Los resultados obtenidos demuestran que existe relación entre variables y en cuanto a las dimensiones demostró que la gestión directiva es deficiente pero que la comunicación asertiva es eficiente. Concluyendo que en las instituciones es pertinente desarrollar habilidades gerenciales siempre brindando información oportuna con escucha activa.

Se cuenta también con el aporte de Álvarez (2022) quien reporta un estudio el cual propuso analizar la relación entre comunicación asertiva y resolución de conflictos, en los docentes de una institución fiscal. Su metodología de investigación fue bajo un enfoque cuantitativo de diseño correlacional descriptivo. La muestra utilizada fue de 70 docentes a los cuales se les aplicó encuestas y cuestionarios validados por expertos. Los resultados obtenidos en esta investigación muestran



que entre la comunicación asertiva y la resolución de conflictos la relación es muy alta.

García (2022) en su estudio planteó demostrar que la comunicación asertiva fortalece la competencia pedagógica en el personal docente de una unidad formativa en Guayaquil, fue de tipo aplicada con un diseño experimental, la obtención de los datos se la realizó a través de la encuesta mediante el cuestionario. Su muestra estuvo constituida por 65 maestros. Su resultado sugiere que la comunicación asertiva puede mejorar las habilidades de enseñanza de los maestros en entornos educativos y por otra parte previene el estrés en el docente debido al control emocional que la comunicación asertiva promueve.

Alvarado (2021) en un estudio realizado en Daule - Ecuador, nos presenta un trabajo de tesis y su objetivo se basó en proponer un modelo de comunicación asertiva para docentes y autoridades de una unidad educativa para mejorar el desarrollo institucional en una institución. El enfoque utilizado en esta investigación fue cuantitativo, estudio de tipo aplicado con un diseño no experimental. La muestra censal fue conformada por 72 participantes. La técnica utilizada fue la encuesta con un cuestionario para cada variable de estudio. Su resultado demuestra que los docentes creen que la comunicación asertiva dentro de la institución es regular según la opinión de 49% y en el desarrollo institucional lo califica como regular con un 57 %, aunque para las autoridades a ambas variables la califican con un nivel bueno. Esto llega a la conclusión que las autoridades no brindan igualdad de oportunidades ante la petición de los docentes y mantienen una actitud jerárquica predominante ante sus colaboradores los cuales perciben de forma muy distinta adversidades que se presentan en el plantel educativo.

También el autor Esquivel (2020) a través de su tesis se propuso demostrar la relación entre las prácticas restaurativas y la mejora de la resolución de conflictos. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional que buscaba relaciones entre las variables práctica restaurativa y resolución de conflictos. Se consideró una muestra probabilística total de 33 docentes incluyendo personal administrativo de la institución. Las herramientas de recolección de datos constaron en cuestionarios de opinión o encuestas. Los resultados de esta investigación determinaron que el sector educativo "José Luis Tamayo" no comprende las prácticas restaurativas y su relación con la correcta resolución de diversos

conflictos esto debido a que las instituciones educativas no ofrecen estrategias para solucionar los problemas que se presentan por desconocimiento y poco interés para conocerlas.

En adelante se analiza teóricamente los aportes existentes a la resolución de conflictos, desde el punto de vista organizacional, así como lo relacionado con las instituciones educativas.

La naturaleza de los conflictos muchas veces es compleja, por lo cual se debe tener en cuenta diferentes aspectos para su análisis, ya que los conflictos en las organizaciones no solo son analizados por el área de gestión, sino también por la psicología, antropología, sociología entre otras ciencias (Efraín et al., 2020). Un conflicto puede ser definido como el enfrentamiento derivado de la ética, carácter, inclusive los caracteres familiares donde interactúan un conjunto de personas, resultado de la interacción natural de personas con opiniones diferentes y prioridades diferentes (Bayraktar & Yilmaz, 2020). Bajo esta definición, un conflicto solo resulta ser una actividad natural de donde divergen opiniones, aunque también es un reflejo de un modo de crianza o de la adaptación de patrones culturales que tienen los que forman parte de ello.

Existe un grupo de factores que pueden estar asociados a los conflictos, en ese sentido se cita a: factores personales, interpersonales, así como otras situaciones que conlleven a intereses opuestos entre partes, de este modo se pueden clasificar en tres tipos de conflictos: de tarea, de relación y de proceso (Wall y Callister, 1995 como se citó en Skordoulis et al., 2020). Los conflictos de tarea se suscitan a nivel de grupo y están caracterizado por el desacuerdo que se tiene de los miembros al momento de la toma de decisiones. El conflicto de relación se da cuando se genera a partir de la percepción de incompatibilidad interpersonal de los miembros del grupo se desarrollan componentes afectivos adversos. Finalmente, los conflictos de proceso están relacionados por la discrepancia en la forma en que se va a realizar la tarea.

La resolución de conflictos puede ser analizada partiendo de la teoría de la conducta propuesta por March y Simon la cual sostiene que los directivos o gerentes de una determinada organización son los que toman las decisiones que resultan ser definitivas recurriendo al uso de capacidades personales, siendo así un elemento fundamental que todo directivo debe tener para realizar o establecer

las tareas más relevantes de la empresa. Para abarcar esta responsabilidad urge que los directivos o gerentes logren una comprensión amplia del problema y de ello se desprenda una decisión efectiva que solucione la misma.

También en estos procesos hay que distinguir dos tipos de decisiones: programables y no programables. El primero puede seguir ciertos procedimientos, mientras que el segundo no tiene precedentes dado que proviene de una naturaleza compleja (Rodríguez, 2018).

Los conflictos también se perciben como una lucha expresa entre dos partes que tienen algunos objetivos que resultan incompatibles, que se originan cuando un individuo percibe diferencias, así como posiciones opuestas a lo que se considera como intereses prioritarios, sistema de creencias y que prácticas que tienen suma importancia (Skordoulis et al., 2020). En la investigación, definir conceptualmente la resolución de conflictos es el acto de mediación planificada dirigida para mejorar las interacciones entre grupo a partir del diálogo, comprensión y colaboración (Girard & Koch, 2011).

En cuanto a una de las dimensiones de resolución de conflictos, se tiene la negociación; que es la implementación voluntaria de los procesos legales necesarios entre aquellos que están relacionados con el conflicto, buscándose lograr la satisfacción de ambas partes para lo cual se asumen términos y propuestas que sean percibidas como equitativas, con ello el acuerdo surge como un acto natural, sin ser forzado ni subyugado a presiones (Astor, 2019). Además, hay que tener en cuenta que la mediación también es un proceso establecido por un par de personas o un colectivo con la voluntad, basada en la comunicación y confianza para poder obtener un beneficio común estableciéndose condiciones satisfactorias, mismas que serán valoradas en términos de respeto y responsabilidad (Sebastián, 2017).

La segunda dimensión es la mediación; la parte voluntaria del procedimiento estructurado de seguimiento requiere la intervención de una tercera persona que actúe de manera neutral, permitiendo ayudar a ambas partes que se encuentran en conflicto a focalizar sus intereses así como aquellos que serán comunes para poder resolver las diferencias existentes; en este caso la dimensión hace referencia a la forma en que el tercero interactúa en el proceso mediacional, bajo la premisa de

que poder resolver un conflicto implica llegar a acuerdos firmes para todos (Astor, 2019).

La tercera dimensión es la mediación; en su mayoría se realiza a través de un componente informal, aquí el mediador es quien ofrece una solución aceptable para ambas partes, por lo que se considera una justificación de solución inmediata, esta pretende evitar conflictos y peleas a través de la mediación entre empleados de una misma organización (Astor, 2019). La mediación es también negociación con un tercero, y esta estrategia de resolución de conflictos es una serie de procedimientos en los que interviene un tercero para proponer una solución al conflicto; a este tercero se le denomina intermediario (Sebastián, 2017).

En lo que se refiere a la cuarta dimensión denominada Arbitraje, se define como una estrategia en donde las partes acuerdan la intervención de un tercero u organización como mecanismo formal para exponer los intereses individuales y los puntos de ruptura en donde se ha generado el conflicto, de este modo en este proceso cada una de las partes acude a la entidad neutral en busca de un acuerdo, perfilando el acceso a los reclamos de poder de la institución que es responsable del arbitraje (Astor, 2019). En este caso, la persona o entidad que lleva a cabo este proceso formal se denomina árbitro, el cual en una exposición simple se definiría como un tercero con la potestad para hacer llegar a un acuerdo, las facultades del árbitro varían según los términos fijados por los negociadores; puede limitarse a Hay libre albedrío para elegir una de las propuestas finales de los negociadores y crear un centro de solución (Sebastián, 2017).

En lo que se refiere a la variable comunicación asertiva, ésta será analizada desde un paradigma positivista, misma que establece que la realidad observable tiene carácter objetivo, por tanto puede ser comprendida por medio de mediciones numéricas, además de ser manipulable y poder registrar sus cambios para poder dar explicaciones a fenómenos diversos (Pérez, 2015). Visto desde este punto, la comunicación asertiva puede medirse en términos objetivos, para ello es necesario incorporar un método adecuado para su valoración. Con esta concepción epistemológica, la comunicación asertiva puede ser experimentable, además de que los cambios van a ser registrados con el fin de establecerse comparaciones específicas y analizadas desde aquellos elementos que promueven, así como afectan a su desarrollo.

En cuanto a las definiciones de comunicación asertiva se tiene que ésta se relaciona directamente con una capacidad para poder expresarse a nivel verbal y paraverbal tomando como punto de partida la cultura y un contexto comunicativo (G. Castro & Calzadilla, 2021). También es concebida como habilidad para la vida que permite el desarrollo humano y que también favorece la resolución de algunos problemas de índole social (Cañas & Hernández, 2019). De este modo también la comunicación asertiva como la capacidad de expresar sentimientos, ideas, opiniones, logrando defender sus derechos y respetando el derecho de los demás, logrando la expresión libre de los demás (Ferrero & Martín, 2016). Sus características es confiar a sí mismo, respetar la opinión de los demás, tener una escucha activa y aceptarse incondicionalmente (Bernal et al., 2022)

La comunicación asertiva reúne un conjunto de características que son operativas para su definición, las cuales son: contacto visual, el mismo que sirve para transmitir interés y sinceridad; segundo, la postura corporal que parte de la comunicación no verbal que incluye gestos, posiciones coherentes con el mensaje que se desea difundir; tercero, los gestos, que resalta en una buena comunicación asertiva puesto que los interlocutores manejan muy bien esta parte; cuarto, la voz, misma que debe ser modulada, fluida, clara y sin titubeos, reflejando firmeza y seguridad; quinto se considera la oportunidad, con el cual los emisores usan su juicio para obtener el mayor nivel de atención a fin de brindar impacto en el mensaje; finalmente también se cuenta al contenido, donde el emisor define el cómo, dónde y forma de transmitir el mensaje (Mendiburu et al., 2022).

Por su parte, Mora (2020), logra definir la comunicación asertiva como una capacidad en la cual las personas se expresan en función a un sistema de creencias lo que es su sentir, deseo de manera directa, con una escala de valores como la honestidad, buscando la valorización de sus propios derechos y la de los demás. En lo que corresponde a las dimensiones, se ubica la dimensión estrategias asertivas, donde se incluyen a los diversos métodos para poder alcanzar la efectividad y tener en cuenta la claridad en otras situaciones diarias que correspondan a diferentes contextos de actuación personal. En lo que corresponde a los indicadores de esta dimensión se tiene a dominar emociones, con el cual una persona no permite la manipulación por parte de otras, pero sin la necesidad de recurrir a transgredir los derechos de otras personas. También se ubica el indicador

de gesticulación de ideas, que se centra en lo que es la comunicación dada de modo no verbal. Ahora en lo que se refiere a la segunda dimensión denominada asertividad, ésta se puede concebir como un proceso de aprendizaje continuo en el cual la persona desarrolla habilidades asertivas y las pone de práctica, las adhiere y también forman parte del desarrollo personal, incorporándolo inclusive a contextos profesionales. Para poder evidenciar este indicador, se toma la actitud asertiva expresada por una persona, sobre todo en situaciones donde procura mantener el mismo tono de voz con marcados rasgos de serenidad ante actitudes violentas de otras personas. Otro indicador corresponde al manejo de la crítica, que se da sobre todo en una situación adversa donde pese a la crítica, la persona mantiene un estilo asertivo definido. Se ubica también el indicador expresión de opiniones, en la cual se mide la forma en que las personas logran mantener una expresión asertiva con sus pares durante sus procesos comunicativos. Otro indicador está dado por los sentimientos positivos, en los cuales las personas expresan sentimientos hacia otras personas, finalmente se tiene el indicador diálogo directo, mismo que es usado para que las personas se comunican entre sí. La última dimensión se denomina comunicación precisa, la misma que moviliza el conjunto de competencias lingüísticas adquiridas por las personas cuando deben emitir sus opiniones o interactuar en un contexto comunicativo para manifestar ideas, opiniones, todo tipo de pensamientos, pero con una forma pertinente evitando a toda costa que se genere algún mal entendido. En sus indicadores se encuentra la comunicación eficaz, definido como una capacidad para dar a conocer opiniones sin perjuicio de nadie. En el mismo modelo de esta dimensión se ubica la empatía, definida como una capacidad para ponerse en el lugar de la otra persona, pudiendo mantenerla activa en situaciones adversas y de urgencias.

Finalmente, la comunicación asertiva se basa en la teoría de las interacciones, misma que fue formulada por Humphrey (2021), la misma que sostiene que las personas siempre están relacionadas, como forma de comunicación, las personas también se comunican por medio de conductas o comportamientos, de este modo entender un comportamiento también implica ver la forma cómo se ha desarrollado una persona.

### III. METODOLOGÍA

#### 1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada puesto que se utilizaron los fundamentos teóricos de la resolución de conflictos para diseñar un programa que permita resolver el problema de la comunicación asertiva presente en una institución educativa. Del mismo modo el enfoque asumido en esta investigación fue cuantitativo, pues se recogió y analizó la información proveniente de los instrumentos de investigación de la comunicación asertiva, basándose en mediciones numéricas y la comprobación de las hipótesis se soportan en técnicas estadísticas. También, la investigación corresponde a un nivel explicativo dado que, intenta explicar la variabilidad de los niveles de comunicación asertiva derivados a partir de la manipulación del programa de resolución de conflictos. En cuanto al método de investigación a utilizar es el denominado hipotético deductivo, pues para poder comprobar que el programa de resolución de conflictos permite mejorar la comunicación asertiva, se construyó un sistema de hipótesis desde un nivel general hasta otro particular, entonces con la contrastación de las hipótesis se construye un conocimiento sobre el estado de la comunicación asertiva dentro de la problemática que emerge de la institución educativa.

En cuanto a lo que se refiere al diseño de la investigación, se asumió el denominado preexperimental pues solo se trabajó con un grupo de docentes constituidos previamente, sin ser seleccionados de manera aleatoria, a quienes además se les aplicó un cuestionario de comunicación asertiva en dos momentos, antes de la aplicación de la propuesta basada en la resolución de conflictos y después de la duración de la misma para contrastar diferencias en los resultados. Del mismo modo la investigación tuvo las características de un diseño longitudinal, puesto que se hará seguimiento al desarrollo de la comunicación asertiva, para lo cual también se implementarán dos mediciones de la misma.

El esquema se presenta de la siguiente manera:

**G:        O<sub>1</sub>        ----- X -----        O<sub>2</sub>**

dónde:

- G : Es el grupo conformado por 32 docentes de la institución educativa de Babahoyo durante el año 2023.
- O<sub>1</sub> : Es la medición del nivel de comunicación asertiva antes de la aplicación de la propuesta de resolución de conflictos.
- O<sub>2</sub> : Es la medición del nivel de comunicación asertiva después de la aplicación de la propuesta de resolución de conflictos.
- X : Es la propuesta basada en la resolución de conflictos.

## 2. Variables y operacionalización

### **Variable independiente: Programa de resolución de conflictos**

**Definición conceptual.** Es el acto de mediación planificada dirigidas para mejorar las interacciones entre grupo a partir del diálogo, comprensión y colaboración (Girard et ál., 2017)

**Definición operacional.** El programa de resolución de conflictos está conformado por un conjunto de 12 sesiones, las cuales se implementarán durante 4 semanas y que está enfocado a abordar las dimensiones de la resolución de conflictos: negociación, mediación, conciliación y arbitraje de los conflictos, aplicado a un grupo de docentes de una institución educativa de Babahoyo, mismo que verificará si genera o no, mejoras en los niveles de comunicación asertiva.

### **Variable dependiente: Comunicación asertiva**

**Definición conceptual.** Es la capacidad de expresar sentimientos, ideas, opiniones, logrando defender sus derechos y respetando el derecho de los demás, logrando la expresión libre de los demás (Van et ál., 2016).

**Definición operacional.** Es el conjunto de capacidades para comunicarse con los demás que opera a través de las estrategias asertivas, el estilo asertivo y la comunicación precisa de los docentes de la institución educativa de Babahoyo, medido a través de un cuestionario que contiene 27 ítems en escala ordinal, con los cuales se establecerá el nivel de comunicación asertiva.



### **3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población y muestra**

En la investigación la población estuvo conformada por el conjunto de docentes que forman parte una institución educativa de la ciudad de Babahoyo, durante el año 2023. Esta población conforma la muestra también, la cual contó con un total de 32 docentes de todos los niveles en los que ofrece servicio la institución educativa.

#### **Criterios de inclusión**

Para ser parte de la población, se consideró a docentes cuyas edades oscilan entre 24 y 60 años que forman parte de la institución educativa. También se consideró parte de la investigación a los docentes que decidan participar libremente de la propuesta, para lo cual expresarán conformidad en el consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión**

No se consideró como parte de la muestra a los docentes que no participen de la aplicación del programa o que tengan una asistencia irregular al desarrollo de las actividades que forman parte de la propuesta. Como parámetro de medición, se excluye a los docentes que tengan más del 30% de inasistencias al programa.

#### **3.3.2. Muestreo**

En la investigación, los participantes de la muestra no tuvieron asignado la característica de la aleatoriedad, en tal sentido el muestreo utilizado fue de tipo no probabilístico por conveniencia, esto último a partir de que las unidades de análisis todas forman parte de la misma institución educativa.

#### **3.3.3. Unidad de análisis**

En este caso se consideró como unidad de análisis a cada uno de los docentes de la institución educativa.

### **4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la investigación por la forma en que se realizó el recojo de información se procedió con la aplicación de la técnica de la encuesta. La encuesta es una técnica de investigación que hace uso de procesos estandarizados en la cual se recoge información de manera directa de la muestra por medio de una serie de preguntas,

con la finalidad de poder extrapolar información de ella (Castro & Fitipaldo, 2020). Así, la encuesta fue aplicada en dos momentos: antes de la aplicación del programa de resolución de conflictos y después, todas con la finalidad de conocer el nivel de comunicación asertiva que tienen los docentes en ambos momentos.

Para complementar el uso de la técnica de la encuesta se aplicó el Cuestionario de Comunicación Asertiva adaptado de Álvarez (2022) para el contexto de la institución educativa de Babahoyo. Este cuestionario estaba conformado por 27 ítems agrupados en tres dimensiones: cada una con 9 ítems. Los ítems serán medidos en una escala ordinal tipo Likert considerando cinco grados o niveles: Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1). Con el puntaje total del cuestionario se establecerán los niveles de comunicación asertiva, los mismos que son tres en total: Bajo (20 a 59 puntos), Medio (61 a 79 puntos) y Alto (80 a 100 puntos).

En lo que corresponde a la validación del cuestionario, éste fue sometido a la validez de contenido por parte del juicio de cinco expertos con experiencia en la gestión psicopedagógica. Los resultados de la validación por parte de los expertos arrojaron que el instrumento era aplicable para poder recoger información correspondiente a la comunicación asertiva de los docentes.

Por otra parte, el instrumento ya cuenta con un análisis de confiabilidad realizada por medio de la prueba Alfa de Cronbach, donde arrojó un valor de 0,751. Sin embargo, se volvió a realizar dicho análisis por medio de una prueba piloto a fin de corroborar directamente si hay poca o significativa variabilidad en los resultados obtenidos por los autores originales. El nivel de confiabilidad alcanzado para la muestra de docentes fue igual a 0.789 con lo cual el instrumento fue confiable para medir la comunicación asertiva de los docentes.

## **5. Procedimientos**

Como parte de inicio del recojo de información primero se solicitó el permiso correspondiente a la institución educativa, con la finalidad de socializar con los directivos la propuesta de trabajo para mejorar la comunicación asertiva y los instrumentos correspondientes a la investigación.

La investigación recogió datos en un primer momento como parte del pretest, donde se midió el nivel de comunicación asertiva que tienen los docentes, los cuales fueron tabulados en un archivo de formato Excel.

Se procedió al desarrollo de la propuesta centrada en la resolución de conflictos. El periodo de la aplicación considerado fue de 16 sesiones, en las cuales se desarrolló temas relacionados con la resolución de conflictos, que además estuvieron orientados a mejorar la comunicación asertiva. El plan de trabajo, así como el desarrollo de las actividades se detallan en la propuesta presentada como anexo de la investigación.

Posteriormente se medirá el nivel de comunicación asertiva que tienen los docentes una vez finalizados el periodo de intervención con el plan de trabajo.

## **6. Métodos de análisis de datos**

En la investigación se aplicaron métodos estadísticos basados en el análisis descriptivo como en el inferencial.

Se aplicó la estadística descriptiva para la comparación de las medias obtenidas en los resultados tanto del pretest y postest, así como la comparación.

Por otra parte, se hará uso de la estadística inferencial, para lo cual en un inicio se realizó la prueba de Shapiro-Wilk para analizar la normalidad de los resultados obtenidos y decidir si corresponde la aplicación de una prueba paramétrica o no paramétrica. En tal sentido, posterior al análisis de normalidad se decidió si se aplicaba la prueba T de Student o la Prueba de Rangos con Signos de Wilcoxon.

## **7. Aspectos éticos**

En cuanto a los aspectos éticos, la investigación tuvo un riesgo mínimo de afectación a los participantes puesto que solamente se le aplicó un programa de fortalecimiento en la resolución de conflictos, no siendo necesaria la administración de sustancias que afecten a la persona.

Todos los participantes que fueron parte de la investigación manifestaron su consentimiento para ser parte de ella, por tanto, se excluye todo tipo de coacción para ser parte del recojo de información. Además, para garantizar la libertad de opinión, se procederá con la codificación de cada uno de los participantes, con lo cual se garantiza la reserva de la identidad de los participantes.

## IV. RESULTADOS

Los resultados de la investigación se han elaborado a partir de dos tipos de análisis, descriptivo e inferencial.

### Análisis descriptivo

En el objetivo general se había establecido determinar si un programa basado en la resolución de conflictos mejora la comunicación asertiva que tienen los docentes. A partir de ello, se aplicó el pretest y postest, cuyos resultados fueron sistematizados en la siguiente tabla.

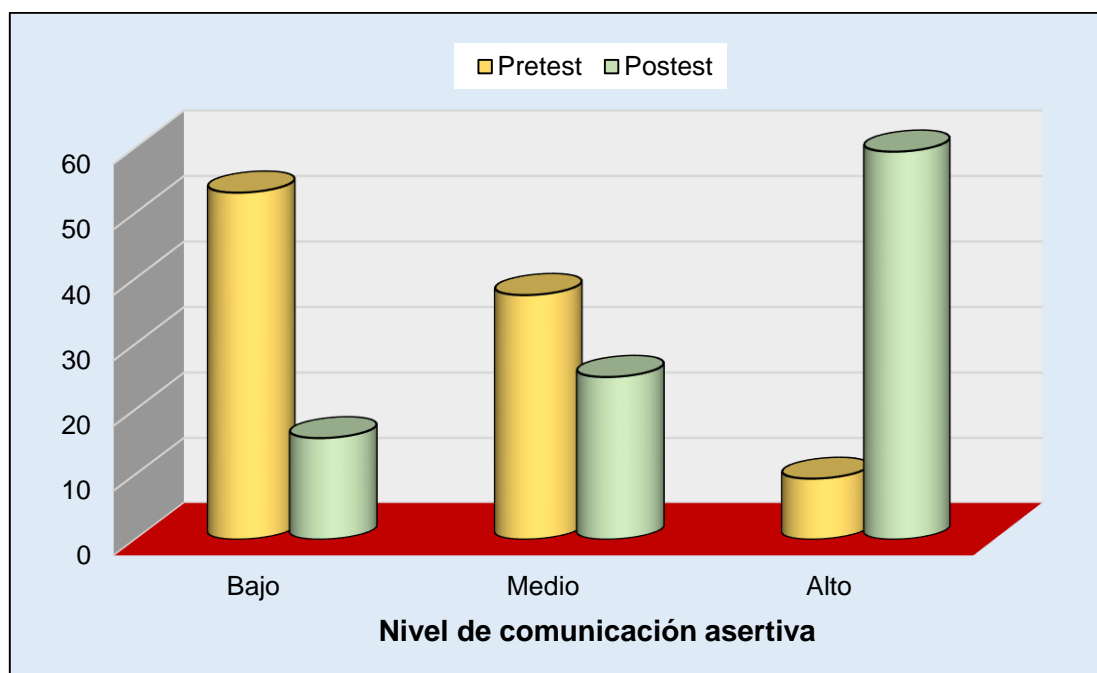
**Tabla 1.**

*Resultados descriptivos de comunicación asertiva*

Variable	Prueba	Alto		Medio		Bajo		Total	
		f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Comunicación asertiva	Pretest	3	9,38%	12	37,50%	17	53,13%	32	100%
	Postest	19	59,38%	8	25,00%	5	15,63%	32	100%

Nota. Resultados comparativos para la variable comunicación asertiva

**Figura 1.** Descriptivos de la comunicación asertiva



Los resultados que se presentan en la tabla 1 muestran los resultados comparativos de la comunicación asertiva tanto para el pretest como el postest. En el pretest, se encontró que el 53,13% de los docentes tenían un bajo nivel de comunicación asertiva, mientras que solo el 9,38% de la muestra mostró características que se relacionan con un alto dominio de la comunicación asertiva. En el postest, el 59,38% de docentes mostraron tener un alto nivel en el manejo de la comunicación asertiva, mientras que el 15,63% de la muestra aún se mantenía con un bajo nivel de comunicación asertiva.

Los resultados también evidencian un incremento en el 50% de los resultados en el nivel alto de comunicación asertiva, mientras que en el nivel bajo se obtuvo una reducción del 37,5% de estos resultados, con lo cual se evidencia que el programa de resolución de conflictos ha mejorado la comunicación asertiva que tienen los docentes de una institución educativa de Babahoyo, durante el año 2023.

Para el primer objetivo específico se había establecido determinar si la dimensión estrategias asertivas tenía mejoras a partir de la aplicación de la propuesta basada en la resolución de conflictos, encontrándose los siguientes resultados.

**Tabla 2.**

*Resultados descriptivos de dimensión estrategias asertivas*

Dimensión	Prueba	Alto		Medio		Bajo		Total	
		f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Estrategias asertivas	Pretest	2	6,25%	11	34,38%	19	59,38%	32	100%
	Postest	20	62,50%	6	18,75%	6	18,75%	32	100%

Nota. Resultados comparativos para la dimensión estrategias asertivas

Los resultados que se presentan en la tabla 2, mostraron que en el pretest, el 59,38% de los docentes tenían un bajo nivel en las características de la dimensión estrategias asertivas, mientras que solo el 6,25% alcanzó a evidenciar un alto nivel en estrategias asertivas. Ahora en cuanto al postest, los resultados dan cuenta que el 62,50% de docentes se ubicó en un nivel alto de estrategias asertivas,

manteniéndose solo el 18,75% de docentes con un bajo nivel de estrategias asertivas.

Los resultados a nivel comparativo también dan cuenta que hubo un incremento del 56,25% en el nivel alto de dominio de habilidades en la dimensión estrategias asertivas; además hubo una reducción del 40,63% de docentes que se ubicaban con un bajo nivel de estrategias asertivas. De esta manera se evidenció que en la dimensión estrategias asertivas, el programa basado en la resolución de conflictos había generado mejoras luego de comparar los resultados del pretest y postest.

Para el segundo objetivo específico se había establecido determinar si la dimensión estilos asertivos tenía mejoras a partir de la aplicación de la propuesta basada en la resolución de conflictos, encontrándose los siguientes resultados.

**Tabla 3.**

*Resultados descriptivos de dimensión estilos asertivos*

Dimensión	Prueba	Alto		Medio		Bajo		Total	
		f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Estilos asertivos	Pretest	2	6,25%	10	31,25%	20	62,50%	32	100%
	Postest	21	65,63%	6	18,75%	5	15,63%	32	100%

Nota. Resultados comparativos para la dimensión estilos asertivos

En lo que se refiere a la dimensión estilos asertivos, la tabla 3 da cuenta que en el pretest, el 62,50% de docentes tenía un bajo nivel de dominio de los indicadores de esta dimensión, mientras que solo el 6,25% de ellos tenía un alto nivel. Por el contrario, el postest ha dado cuenta que el 65,63% de los docentes mostró tener un alto nivel de dominio de los estilos asertivos, mientras que el 15,63% de ellos se mantenía en un bajo nivel.

Del balance de los porcentajes en la dimensión estilos asertivos se realizó la comparación respectiva, encontrándose que el 59,38% de docentes había mejorado su nivel de estilos asertivos, ubicándose en el nivel alto. Por otra parte se observó una reducción del 46,87% de docente en el nivel bajo del dominio de los estilos asertivos.

En el tercer objetivo específico se estableció determinar si la dimensión comunicación precisa tenía mejoras a partir de la aplicación del programa de resolución de conflictos en docentes de una institución educativa de Babahoyo.

**Tabla 4.**

*Resultados descriptivos de dimensión comunicación precisa*

Dimensión	Prueba	Alto		Medio		Bajo		Total	
		f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Comunicación precisa	Pretest	4	12,50%	13	40,63%	15	46,88%	32	100%
	Posttest	20	62,50%	9	28,13%	3	9,38%	32	100%

Nota. Resultados comparativos para la dimensión estilos asertivos

En cuanto a la dimensión comunicación precisa, la tabla 4 mostró que en el pretest el 46,88% de docentes tenía un bajo nivel en las características que se presentan en esta dimensión, en comparación con el 12,50% de docentes que tenían un alto nivel. Ahora en el posttest, los resultados dan cuenta de que el 62,50% de docentes alcanzó un alto nivel de comunicación precisa, mientras que el 9,38% de ellos se mantuvo con un bajo nivel.

De los resultados de esta parte es posible evidenciar que el porcentaje de docentes con alto nivel se incrementó en un 50%, mientras que el nivel bajo de comunicación precisa experimentó una reducción del 37,5% de docentes. Los resultados descriptivos para esta dimensión permiten mostrar que la aplicación de una propuesta basada en la resolución de conflictos sí mejora el nivel de comunicación precisa que tienen los docentes.

**Análisis inferencial**

En cuanto al desarrollo del análisis inferencial, se partió realizando la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, puesto que el tamaño de la muestra fue de 32 docentes. La regla de decisión para esta prueba indica que si el valor de significancia es menor a 0.05 entonces los datos no siguen el comportamiento de una distribución normal. Los resultados de este análisis se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 5.***Resultados de la prueba de normalidad*

Variables y dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.
Comunicación asertiva pretest	0,914	31	0,025
Comunicación asertiva postest	0,475	31	0,001
Estrategias asertivas pretest	0,684	31	0,020
Estrategias asertivas postest	0,488	31	0,005
Estilos asertivos pretest	0,741	31	0,011
Estilos asertivos postest	0,704	31	0,028
Comunicación precisa pretest	0,814	31	0,015
Comunicación precisa postest	0,923	31	0,032

De acuerdo con los resultados que se presentan en la tabla 5, la columna que expresa el valor de significancia obtenido para la comunicación precisa así como las dimensiones estrategias asertivas, estilos asertivos y comunicación precisa, tanto en el pretest como en el postest eran menores a 0,05 del cual se infiere que la variable y sus dimensiones se distribuyen de manera diferente a la distribución normal.

Con estos resultados de la prueba de normalidad, se procedió a la aplicación de una prueba no paramétrica para la contrastación de las hipótesis respectivas. La prueba seleccionada fue la prueba de Rangos con signos de Wilcoxon. La regla de decisión en esta prueba consiste en que si el valor de significancia obtenido es menor a 0.05 se acepta la hipótesis de investigación.

**Contrastación de hipótesis general**

$H_i$  : El programa de resolución de conflictos mejora significativamente la comunicación asertiva que tienen los docentes de una institución educativa de la ciudad de Babahoyo en el año 2023.

$H_0$  : El programa de resolución de conflictos no mejora significativamente la comunicación asertiva que tienen los docentes de una institución educativa de la ciudad de Babahoyo en el año 2023.



Los resultados de esta contrastación bajo la prueba no paramétrica de Rangos de Wilcoxon se muestran en la siguiente tabla

**Tabla 6.**

*Resultados de hipótesis general*

Variable: Comunicación asertiva	N	Rango promedio	Suma de rangos	
Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	0.00	0.00	
Mediciones del pretest y postest	Rangos positivos	18 <sup>b</sup>	16	288
	Empates	14 <sup>c</sup>		
	Total	32		

**Tabla 7.**

*Significancia de la hipótesis general*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Comunicación_asertiva_pretest- comunicación_asertiva_postest
Z	-2.006
Sig. asintótica (bilateral)	0,034

De acuerdo con los resultados que se han obtenido en la tabla 6 y 7, la prueba de rangos con signos de Wilcoxon arrojó un valor de significancia igual a 0,034 < 0,05 con lo cual se acepta la hipótesis de investigación donde se muestran las mejoras significativas de la comunicación asertiva a partir de un programa de resolución de conflictos en docente, además se rechaza la hipótesis nula.

**Contrastación de hipótesis específica 1**

H<sub>i</sub> : El programa de resolución de conflictos mejora significativamente la dimensión estrategias asertivas que tienen los docentes.

H<sub>0</sub> : El programa de resolución de conflictos no mejora significativamente la dimensión estrategias asertivas que tienen los docentes.

La contrastación de esta hipótesis se realizó también a través de la prueba de Rangos con Signos de Wilcoxon.

**Tabla 8.***Resultados de hipótesis específica 1*

Dimensión Estrategias asertivas	N	Rango promedio	Suma de rangos	
	Rangos negativos	0 <sup>d</sup>	0.00	0.00
Mediciones del pretest y postest	Rangos positivos	17 <sup>e</sup>	17,5	297,5
	Empates	15 <sup>f</sup>		
	Total	32		

**Tabla 9.***Significancia de la hipótesis específica 1*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Estrategia_asertiva_pretest- Estrategia_asertiva_postest
Z	-4.235
Sig. asintótica (bilateral)	0,000

De acuerdo con los resultados que se han obtenido en la tabla 8 y 9, la prueba de rangos con signos de Wilcoxon arrojó un valor de significancia igual a  $0,00 < 0,05$  con lo cual se acepta la hipótesis de investigación en la que el programa de resolución de conflictos mejora los niveles de estrategia asertiva que tienen los docentes, rechazándose además la hipótesis nula.

**Contrastación de hipótesis específica 2**

$H_i$  : El programa de resolución de conflictos mejora significativamente la dimensión estilos asertivos que tienen los docentes.

$H_0$  : El programa de resolución de conflictos no mejora significativamente la dimensión estilos asertivos que tienen los docentes.

La contrastación de esta hipótesis se realizó también a través de la prueba de Rangos con Signos de Wilcoxon.

**Tabla 10.***Resultados de hipótesis específica 2*

Dimensión Estilos asertivos	N	Rango promedio	Suma de rangos
	Rangos negativos	0 <sup>g</sup>	0.00
Mediciones del pretest y postest	Rangos positivos	23 <sup>h</sup>	16,4
	Empates	9 <sup>i</sup>	377,2
	Total	32	

**Tabla 11.***Significancia de la hipótesis específica 2*

	Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Estilos_asertivos_pretest- Estilos_asertivos_postest	
Z		-4.318
Sig. asintótica (bilateral)		0,025

De acuerdo con los resultados que se han obtenido en la tabla 10 y 11, la prueba de rangos con signos de Wilcoxon arrojó un valor de significancia igual a  $0,025 < 0,050$  con lo cual se acepta la hipótesis de investigación en la que el programa de resolución de conflictos mejora los niveles de la dimensión estilos asertivos que tienen los docentes, rechazándose además la hipótesis nula.

### **Contrastación de hipótesis específica 3**

H<sub>i</sub> : El programa de resolución de conflictos mejora significativamente la dimensión comunicación precisa que tienen los docentes.

H<sub>0</sub> : El programa de resolución de conflictos no mejora significativamente la dimensión comunicación precisa que tienen los docentes.

La contrastación de esta hipótesis se realizó también a través de la prueba de Rangos con Signos de Wilcoxon.

**Tabla 12.***Resultados de hipótesis específica 3*

Dimensión Comunicación precisa	N	Rango promedio	Suma de rangos
	Rangos negativos	0 <sup>j</sup>	0.00
Mediciones del pretest y postest	Rangos positivos	21 <sup>k</sup>	16
	Empates	11 <sup>l</sup>	336
	Total	32	

**Tabla 13.***Significancia de la hipótesis específica 3*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Comunicación_precisa_pretest- Comunicación_precisa_postest
Z	-4.002
Sig. asintótica (bilateral)	0,041

De acuerdo con los resultados que se han obtenido en la tabla 10 y 11, la prueba de rangos con signos de Wilcoxon arrojó un valor de significancia igual a  $0,041 < 0,050$  con lo cual se acepta la hipótesis de investigación en la que el programa de resolución de conflictos mejora los niveles de la dimensión comunicación precisa que tienen los docentes, rechazándose además la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

La investigación se realizó con la finalidad de poder determinar cómo un programa de resolución de conflictos mejora la comunicación asertiva en docentes que trabajaban en una institución educativa perteneciente a la localidad de Babahoyo durante el año 2023.

Los resultados de la tabla 1 muestran el análisis descriptivo realizado para la variable comunicación asertiva en el pretest, donde se encontró que el 9,38% de docentes tenía un alto nivel en el manejo de la comunicación asertiva, sin embargo, más de la mitad de los docentes tenían un nivel bajo, lo cual hace inferir que existía una problemática que afectaba la buena comunicación entre los miembros del equipo docente.

Para cambiar esta situación se realizó la intervención por medio de la aplicación de un programa basado en la resolución de conflictos durante un periodo de tiempo de 16 sesiones. Este periodo de tiempo se organizó por medio de talleres que se ejecutaron con los docentes que participaron voluntariamente de la investigación. Los talleres fueron un espacio para la interacción con sus pares, en la cual se promovieron acciones reflexivas sobre cómo solucionar conflictos, las posiciones de las partes antes, durante y después de un conflicto. En cada una de las sesiones que se desarrollaron se abordaron tres aspectos fundamentales, que a su vez eran las dimensiones involucradas en la resolución de conflictos: la negociación, mediación y conciliación.

Luego de realizar la medición en el posttest, fue posible establecer que ahora el 59,8% de docentes tenía un alto nivel de comunicación asertiva, frente a un 15,63% de docentes que aún había mejorado. Además, en la contrastación que se realizó por medio de la prueba de rangos de Wilcoxon en las tablas 6 y 7, se logró establecer que estas mejoras eran significativas ( $\text{sig.} = 0,034$ ), con lo cual el programa de resolución de conflictos sí mejoraba el nivel de comunicación asertiva de los docentes.

Las mejoras que se registraron se deben en gran parte a que dentro de la resolución de conflictos se abordaron elementos que requieren de una adecuada comunicación asertiva. La necesidad de tener una predisposición comunicativa para poder resolver conflictos fue muy importante al momento de tratar de

desarrollar la comunicación asertiva, puesto que también se conjugó la capacidad comunicativa de cada una de las personas en la búsqueda de la eficiencia para poder llegar al logro de acuerdos. Del mismo modo, fue importante que durante los talleres para el desarrollo de las técnicas mediadoras, se incluya como elemento clave el de la asertividad para poder comprender la naturaleza del conflicto así mismo para poder manejar una comunicación eficiente al momento de poner de manifiesto los intereses de ambas partes para poder construir la solución al conflicto.

El programa de resolución de conflictos también desarrolló técnicas conciliadoras, con lo cual se puso de manifiesto cualidades por parte de los conciliadores, donde mucho tuvo que ver el desarrollo de la voluntad de intervenir y la propuesta de logro de acuerdo con los diferentes estilos asertivos que tienen los docentes, esto fue fundamental puesto que se definen las principales técnicas del conciliador en su proceso de arbitraje. También es importante recalcar aquí que el arbitraje permitió que los docentes estuvieran en situaciones donde deberían proponer acuerdos, para lo cual en las sesiones se solicitó que practicaran una comunicación eficaz así mismo desarrollar expresiones de cortesía, lo cual estuvo muy orientado hacia el desarrollo de la comunicación asertiva.

Las mejoras que se presentaron en los niveles de comunicación asertiva, permitieron que los docentes puedan avanzar en el desarrollo de habilidades para expresar sentimientos, las ideas u opiniones que se daban en el trabajo colaborativo. Del mismo modo, las mejoras más sustanciales se dieron sobre todo cuando se ha buscado dar opinión a los demás sin afectar sus derechos y logrando abarcar una expresión libre por medio de diferentes estilos asertivos.

Los resultados encontrados se comparan con los hallazgos de Villacrez (2021) quien encuentra asociaciones de la comunicación con la resolución de conflictos, en este caso la mayoría de participantes no tenía un buen nivel de comunicación efectiva, con lo cual generaba problemas en la institución. También son comparables con lo que han indicado Álvarez (2022), donde la comunicación asertiva está asociada con el factor resolución de problemas. Entonces, con ello, la investigación se diseñó y también permitió comprobar que las acciones que ayudan a la resolución de conflicto, mismas que fueron incluidas como parte de un programa de intervención, contribuyeron al desarrollo de la comunicación asertiva.

Ahora, las bases teóricas de la comunicación asertiva han permitido concebirla como una capacidad desarrollada a partir de un sistema de creencias y con una escala de valores (Mora, 2020), es justamente ahí que el sistema de creencias en muchas ocasiones genera colisiones entre un grupo humano que tiene diferentes puntos de vista y sobre todo en un espacio donde se aspira a generar mejores condiciones educativas y sobre todo lograr que los estudiantes reciban una educación de calidad. Es por ello que, en la investigación, a través del programa de resolución de conflictos se ha generado el espacio necesario para que los docentes mejoren este sistema de creencias personales y que define su actuar frente a sus pares, pero partiendo de entender los mecanismos sobre cómo es que funciona la comunicación asertiva en medio de la resolución de conflictos.

En esta investigación, a la luz de lo que sostiene Castro y Calzadilla (2021), abordar la comunicación asertiva desde la mirada de la resolución de conflictos, ha permitido que no solo se trabaje los intercambios verbales o paraverbales en las comunicaciones que establecieron los docentes para resolver problemas, sino que se brindó un aporte para que los docentes también puedan cambiar y mejorar las condiciones del desarrollo de su institución así como sus condiciones de trabajo, lo cual coincide con la funcionalidad que se le da a la comunicación asertiva de acuerdo con la opinión de Cañas y Hernández (2019). Es por ello que, en adelante, en la institución educativa, la comunicación asertiva mucho más que ser utilizada como capacidad para expresar sentimientos e ideas como sostienen Ferro y Martín (2016), es también una oportunidad que va a favorecer los cambios que las instituciones requieran, para lo cual se hace muy necesario que se establezcan formas de medirlo de manera constante.

Ahora en lo que corresponde al primer objetivo específico, en esta parte se pretendía determinar si el programa basado en la resolución de conflictos desarrollaba mejoras en la dimensión estrategias asertivas.

Los resultados que se sistematizaron en la tabla 2, dio cuenta que existía una problemática puesto que solo el 6,25% de docentes tenía un alto nivel de desarrollo en los rasgos de la comunicación asertiva que se evalúan en esta dimensión, situación que se reafirma si se observa que el 59,38% de docentes tiene bajo nivel en esta dimensión. Las principales dificultades que se encontraron en esta parte corresponden a las formas en que los docentes establecían la comunicación

interpersonal. Con ello, la problemática evidenciaba que los docentes tenían dificultad para establecer una inadecuada comunicación gestual. Hay que tener presente que los niveles de comunicación no solo dependen del mensaje que se emite sino también de la forma en que ésta se realiza. Del mismo modo, se pudo evidenciar que, en el postest, la muestra de docentes mejoró su nivel de estrategias asertivas, logrando ubicar en esta parte al 62,5% de la muestra. Las mejoras correspondientes a esta dimensión fueron sometidas al análisis inferencial a través de la prueba de rangos de Wilcoxon, de donde se obtuvo que esta relación era significativa (tablas 8 y 9). Con ello la problemática de los bajos niveles en el logro de estrategias asertivas se pudo revertir por medio de la aplicación de un programa de resolución de conflictos en los docentes.

Estos hallazgos son comparables con lo que ha encontrado Canaza (2023), quien también mostró que hay una problemática en el desarrollo de estrategias de tipo asertiva que tienen los docentes. Con ello la problemática se puede revertir en las instituciones educativas, partiendo de diseñar un adecuado programa de resolución de conflictos, pues según las bases teóricas de la resolución de conflictos, éstos surgen de la interacción de personas con diferentes creencias, diferentes conjuntos de valores, que proviene también del enfrentamiento de información psicológica (Efraín et al., 2020), por ende, la problemática de tener un bajo nivel de estrategias asertivas no puede desvincularse de la forma en que el docente lleva a cabo acciones para resolver aquellas situaciones conflictivas que se generen en su accionar diarios.

Para dar cumplimiento al objetivo específico 2, donde se pretendía determinar cómo es que el programa de resolución de conflictos permitía mejorar los estilos asertivos de los docentes, se pudo establecer a través de la tabla 3 los mismos rasgos problémicos detectados anteriormente, pues en este caso el 62,50% de ellos tenía un bajo nivel de estilos asertivos, lo cual representa un serio problema para la institución puesto que el trabajo colaborativo entre docentes es fundamental a la hora de alcanzar metas para la institución. Aún cuando no se tiene un alto nivel de dominio de estilos asertivos, se debe priorizar un cambio para ello, por ello es que, durante la propuesta de trabajo para esta dimensión, en el programa se incluyó criterios que permitían reflexionar sobre la importancia de la autoestima y su rol en el manejo de la comunicación asertiva. También se trabajó con los docentes en la



asertividad propiamente, como elemento que permitía entender las emociones del otro, asumiendo su postura en un caso particular. Las charlas y puestas en práctica de los docentes, favorecieron el manejo de técnicas para escuchar activamente la postura de otra persona aún cuando ésta haya negado o no atendido a alguna demanda personal.

Luego con la aplicación del programa de resolución de conflictos se establecieron mejoras inclusive alcanzando que el 65,63% de docentes respondiera de manera afirmativa en la dimensión del estilo asertivo.

Es importante precisar que los cambios generados posterior a la aplicación de la propuesta fueron analizados de forma inferencial encontrándose de que estas diferencias eran significativas según la tabla 10 y 11. Ahora los resultados que se han obtenido en esta dimensión se comparan con lo que ha reportado Alvarado (2021) quien selecciona como modelos predictores para la comunicación asertiva, a los diferentes estilos asertivos que tienen los docentes, mismos que explican resultados de la gestión escolar.

De esto último se desprende la importancia de que los docentes puedan manejar un estilo asertivo adecuado puesto que son formas de expresión que tiene cada docente y que son fundamentales al momento de realizar trabajo para el logro de las metas institucionales. Hay que tener en cuenta que los referentes teóricos dejan claro que el estilo asertivo maneja un dominio fundamenta que es el de la expresión de opiniones (Mora, 2020). La importancia que tiene de que las ideas sean respetadas en el trabajo pedagógico y colegiado que llevan a cabo los docentes, representa una oportunidad para que más adelante se puedan dar inicio a las acciones de cambio que tengan como fin brindar un servicio de calidad. Sin embargo, es cierto que, una inadecuada forma de expresar las opiniones, trae consigo la generación de conflictos. Es por ello que, con la aplicación de este programa experimental, se incluyó como eje del desarrollo de la propuesta, actividades que permitan mejorar el nivel de expresión de opiniones, fortaleciendo transversalmente la empatía con los colegas.

Finalmente, de acuerdo a lo que se tiene en el objetivo específico 3, donde se había propuesto determinar cómo el programa de resolución de conflictos permitía mejorar el nivel de comunicación precisa que tienen los docentes.

En los resultados descriptivos evaluados en la tabla 4, muestran otra vez la problemática del bajo nivel de comunicación precisa que tenía el 46,88% de docentes. Como ya se había destacado en la descripción problemática, los docentes tenían poca comunicación eficaz, es decir no siempre su par podía comprender el mensaje dado que éste no era expresado de forma correcta. Del mismo modo, en ocasiones los docentes tenían pocas expresiones de cortesía con lo cual casi siempre se desarrollaban malos entendidos en situaciones de discusiones ideológicas. En este punto se debe reflexionar en que las concepciones pedagógicas, pese a que son una oportunidad para realizar un debate y apertura hacia la construcción de una propuesta pedagógica institucional, por este bajo nivel de comunicación precisa se generaban discusiones académicas las mismas que en ocasiones sobrepasaban estos ámbitos.

A partir de la intervención realizada, lograron migrar a un 62,50% de docentes con alto nivel de comunicación precisa. Los efectos que había generado el programa de resolución de conflictos permitieron determinar que estos cambios son significativos, pues la prueba de rangos de Wilcoxon que se empleó en la tabla 12 y 13, dieron cuenta de que son significativos. Estas mejoras se fueron evidenciando paulatinamente a lo largo de todas las sesiones durante el desarrollo de los talleres puesto que si bien es importante lo más difícil fue mejorar totalmente las expresiones de cortesía, se dieron cambios sustanciales en cuanto a la forma beligerante de expresarse en ciertas situaciones.

Los hallazgos que se han realizados tienen comparación con lo que ha encontrado Alan (2022), quien evalúa como la comunicación asertiva, representa un problema que parte por tener asociado factores de liderazgo, con ello por el estilo de liderazgo percibido, muchas veces la comunicación no es precisa. Por otra parte, en los referentes teóricos de la comunicación precisa, indican que es una forma en la que se da a conocer la opinión a los demás sin realizar perjuicio de ello (Mora, 2020). Por ende, es fundamental que la comunicación cumpla con un adecuado nivel de empatía, generando sobre todo una apertura a comprender como un docente se puede sentir al momento de la emisión de opiniones por parte de sus pares.

Con ello, la investigación deja la muestra que la comunicación asertiva puede mejorar, siempre que se promuevan programas que aborden de manera

sistemática, el desarrollo de la resolución de conflictos. Aunque muchas veces la realidad refleja la imposibilidad de tener una institución donde no se generen conflictos, es importante también conocer que éstos son una oportunidad para lograr un trabajo conjunto fortaleciendo los canales comunicativos y sobre todo la disposición para comprender a colega, pese a tener discrepancias en ideología o sistema de creencias sobre cómo es que se hacen las cosas.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Primera. Se ha determinado que la aplicación del programa de resolución de conflictos mejora significativamente (tablas 6 y 7) la comunicación asertiva que tienen los docentes de una institución educativa de Babahoyo, durante el año 2023. Esto significa que las mejoras de la comunicación asertiva dependen directamente de la implementación de un adecuado programa de resolución de conflictos.
2. Segunda. Se ha determinado que el programa de resolución de conflictos permite mejorar significativamente (tablas 8 y 9) el nivel que tienen los docentes de estrategias asertivas de una institución educativa de Babahoyo en el año 2023. Con lo cual se infiere que se las estrategias asertivas se pueden mejorar siempre que se implementen un adecuado programa basado en la resolución de conflictos.
3. Tercera. Se determinó que el programa de resolución de conflictos permite mejorar significativamente (tablas 10 y 11) el nivel que tienen los docentes en estilos asertivos. De esta manera el nivel que tienen los docentes en estilos asertivos pueden mejorarse a partir de la manipulación de un programa basado en la resolución de conflictos.
4. Cuarta. Se determinó que el programa de resolución de conflictos permite mejorar significativamente (tablas 12 y 13) el nivel que tienen los docentes en cuanto a la comunicación precisa. De esta manera, la comunicación precisa tuvo un cambio significativo siempre que se haya efectuado una intervención por medio de un programa de resolución de conflictos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Primera. A los directivos de la institución educativa, es importante que se generen espacios para el debate y la inclusión de programas basados en la resolución de conflictos como estrategia efectiva para mejorar la comunicación asertiva, puesto que en esta investigación ha quedado demostrado los efectos significativos que ésta tiene.
2. Segunda. A los responsables del área psicopedagógica, es importante implementar taller de trabajo con los docentes con la finalidad de poder dar sostenibilidad a la mejora de las estrategias asertivas que han desarrollado los docentes, puesto que con el programa de resolución de conflictos se han derivado mejoras significativas de ellas.
3. Tercera. A los responsables del área psicopedagógica, es importante que se dé sostenibilidad al desarrollo del estilo asertivo que se ha logrado mejorar en los docentes, puesto que guarda consigo un elemento muy importante para la institución como la expresión de opiniones, el cual se puede trabajar de manera directa a partir de talleres o charlas vivenciales, así como retiros para mejorar la comunicación.
4. Cuarta. A los directivos de la institución educativa, es importante seguir fortaleciendo y dando sostenibilidad a la comunicación precisa puesto que con el programa de resolución de conflictos se han dado mejoras significativas, lo cual se puede alcanzar si es que se incluye en el plan de trabajo anual, un conjunto de actividades que afiancen el modo de comunicación que tienen los docentes además de realizar el fortalecimiento de la empatía.

## REFERENCIAS

- Alan, F. (2022). *Liderazgo transformacional y comunicación asertiva en instituciones públicas de la ugel 15 de la provincia de Huarochirí-2021*.
- Alvarado, M. (2018). *Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de Mayo, 2018*.
- Alvarado, W. (2021). *Modelo de comunicación asertiva para mejorar el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, 2020* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Álvarez, D. (2022). *Comunicación asertiva y resolución de conflictos en el personal docente de una escuela básica de Santa Elena - Ecuador, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Álvarez, T. (2022). *Comunicación asertiva y clima institucional de los docentes de la Institución Educativa Inmaculada Concepción, Canchis. Cusco, 2021* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Bayraktar, H. V., & Yilmaz, K. Ö. (2020). Investigation of Primary School Teachers' Conflict Resolution Skills in Terms of Different Variables. *Journal of Education and Training Studies*, 4(9). <https://doi.org/10.11114/jets.v4i9.1741>
- Bernal Álava, Á. F., Cañarte Vélez, C. R., Macias Parrales, T. M., & Ponce Castillo, M. Á. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, ISSN-e 2550-682X, Vol. 7, Nº. 4, 2022, 7(4), 37. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8482994&info=resumen&idoma=SPA>
- Briceño, N., Bolivar, G. M., & Nava, M. (2022). University assertive communication meta-capability: Analysis in nursing teachers. *Publicaciones de La Facultad de Educacion y Humanidades Del Campus de Melilla*, 52(1), 320–337. <https://doi.org/10.30827/publicaciones.v52i1.18119>
- Cañas, D., & Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*, 10(24), 143–165. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>

- Canaza, E. (2023). *Comunicación asertiva y gestión educativa en docentes en una institución pública de Comas, Lima, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Castro, G., & Calzadilla, G. (2021). La comunicación asertiva. Una mirada desde la Psicología de la Educación. *Didasc@lia*, XII, 131–151.
- Castro, J., & Fitipaldo, J. (2020). La Encuesta como Técnica de Investigación, Validez y Confiabilidad. <https://Ude.Edu.Uy/La-Encuesta-Como-Tecnica-de-Investigacion-Validez-y-Confiabilidad/>. <https://ude.edu.uy/la-encuesta-como-tecnica-de-investigacion-validez-y-confiabilidad/>
- Efraín, E., Soto, O., Santo, S., Santo, D., De, D., & Ecuador, T. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar Teachers competences for conflict resolution in school environment. *Educere*, 24(77), 37–46.
- Esquivel, C. (2020). *Prácticas restaurativas y la resolución de conflictos de la Unidad Educativa “José Luis Tamayo”, Ecuador, 2019*.
- Ferrero, M., & Martín, M. (2016). *La comunicación asertiva* (Primera Edic.). Editorial Biblos.
- García, F. (2023). Comunicación asertiva para la resolución de conflictos laborales en el Área de Recursos Humanos de la circunscripción Judicial de Ñeembucú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 9045–9064. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.5104](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5104)
- García, K. (2022). *Comunicación asertiva fortalece la competencia pedagógica en docentes de una unidad educativa Guayaquil, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Girard, K., & Koch, S. (2011). *Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores* (Tercera Edición, Vol. 1). Ediciones Granica SA.
- Heredia, V., & Sulca, P. (2022). Comunicación, trabajo en equipo y compromiso organizacional en universidades públicas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Especial 8). <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.13>
- Huablocho, M., & Paredes, J. (2022). *Comunicación asertiva y motivación intrínseca de los colaboradores de una institución educativa privada, Carabayllo, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.

- Mendiburu, A., Intriago, G., Carpio, D., & Oviedo, M. (2022). Comunicación asertiva: Una reflexión sobre el desempeño docente en estudiantes de la carrera Educación Básica. *Universidad y Sociedad*, 14, 445–451.
- Pérez, J. (2015). El Positivismo y la Investigación Científica. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, Edición No(1390), 29–34.  
file:///C:/Users/NERIDA/Downloads/Dialnet-ElPositivismoYLaInvestigacionCientifica-6419741.pdf
- Reaño, E. (2023). *Competencias socioemocionales y resolución de conflictos docentes de instituciones educativas públicas de San Luís, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Samfira, E. M. (2020). Assertive communication skills in universities. *Journal Plus Education*, 25(1), 361–373.
- Sanca, S. (2022). *Comunicación asertiva y gestión educativa en docentes de instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Samán, Azángaro, Puno, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Skordoulis, M., Liagkis, M., Sidiropoulos, G., & Drosos, D. (2020). Emotional intelligence and workplace conflict resolution: The case of secondary education teachers in greece. *International Journal of Research in Education and Science*, 6(4). <https://doi.org/10.46328/ijres.v6i4.1224>
- Torrecilla, E., Rodríguez, M., Olmos, S., & Torrijos, P. (2019). Determinantes de la satisfacción de los profesores de secundaria, como indicador de calidad de un programa formativo en resolución de conflictos. *Revista Complutense de Educación*, 28(2), 517–535.  
[https://doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2017.v28.n2.49572](https://doi.org/10.5209/rev_RCED.2017.v28.n2.49572)
- Villacrez, V. (2021). *Comunicación Efectiva y Resolución de Conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021* .
- Vinueza, C. (2023a). *Gestión de competencias directivas y comunicación asertiva en docentes en una unidad educativa pública, Santo Domingo, Ecuador, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Vinueza, C. (2023b). *Gestión de competencias directivas y comunicación asertiva en docentes en una unidad educativa pública, Santo Domingo, Ecuador, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Resolución de conflictos	Es el acto de mediación planificada dirigida para mejorar las interacciones entre grupo a partir del diálogo, comprensión y colaboración (Girard & Koch, 2011)	Es el acto que opera mediante la negociación, mediación, conciliación y arbitraje de los conflictos que se presentan en los docentes de una institución educativa de Babahoyo, obtenido de un cuestionario medido en escala ordinal.	Negociación	Predisposición comunicativa. Capacidad comunicativa Eficiencia en el logro de acuerdos. Técnicas mediadoras	Ordinal Tipo Likert  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Raras veces (2) Nunca (1)
			Mediación	Capacidad orientadora Resolución de las partes en conflicto. Predisposición para conciliar.	
			Conciliación	Técnicas conciliadoras. Eficiencia en el logro de acuerdos. Voluntad para intervenir	
			Arbitraje	Firmeza en la implantación de una decisión. Agente externo.	
			Estrategias asertivas	Aserción positiva Comunicación gestual Formas de comunicación interpersonal	
Comunicación asertiva	Es la capacidad de expresar sentimientos, ideas, opiniones, logrando defender sus derechos y respetando el derecho de los demás, logrando la expresión libre de los demás (Ferrero & Martín, 2016).	Es el conjunto de capacidades para comunicarse con los demás que opera a través de las estrategias asertivas, el estilo asertivo y la comunicación precisa de los docentes de la institución educativa de Babahoyo, obtenido de un cuestionario medido en escala ordinal.	Estilos asertivos	Autoestima Asertividad Aserción efectiva	Ordinal Tipo Likert  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Raras veces (2) Nunca (1)
			Comunicación precisa	Comunicación eficaz Expresiones de cortesía	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario De Comunicación Asertiva

Estimado(a) docente, su opinión acerca de la Comunicación asertiva en si IE es de suma importancia. Este cuestionario es de carácter anónimo y su aplicación será de gran utilidad para mi investigación. A continuación, se presenta una serie de preguntas para que valore con objetividad marcando una equis (x) a la respuesta que concuerde con su punto de vista, según las siguientes alternativas.

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

N	Ítems	Niveles				
	Estrategias de asertividad	1	2	3	4	5
1	Cuando entablo una conversación con una persona, lo hago con respeto.					
2	Controlo mis emociones a partir de la reflexión.					
3	Me incomodo rápidamente cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.					
4	En algunas ocasiones suelo usar gestos para que me comprendan cabalmente.					
5	No soporto ver a personas que no controlan sus emociones: gritan y se enfadan en sus intervenciones.					
6	Admiro a las personas que hablan con lógica y coherencia.					
7	Controlo mis emociones, aun cuando me ofenden.					
8	Cuando me dicen que haga algo que no quiero realizarlo, no acepto.					
9	En ocasiones no tolero el actuar de algunas personas.					
	Estilo asertivo	1	2	3	4	5
10	Cuando alguien me muestra violencia, respondo con una actitud asertiva.					
11	Muestro serenidad en el tono de voz cuando converso con los demás.					
12	Me agrada que en una institución se trabaje en equipo.					
13	Cuando converso con alguien mantengo contacto visual y una postura adecuada					
14	Inspiro confianza cuando hablo con los demás.					
15	Cuando alguien habla, respeto su forma de pensar.					
16	Expreso mis ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto.					

17	Escucho a los demás sin formular prejuicios.					
18	Muestro seguridad con mi cuerpo al momento de expresar algo.					
	<b>Comunicación Precisa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Distingo las emociones y los sentimientos de las personas cuando converso.					
20	Me gusta que me digan las cosas de forma directa.					
21	Me agradan los docentes que utilizan frases adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.					
22	Me causa admiración los docentes que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.					
23	Ante una agresión, respondo de forma asertiva.					
24	Considero a las personas por iguales, nadie superior a nadie, por eso demuestro tolerancia.					
25	Me solidarizo con las personas más necesitadas.					
26	Cuando alguien está triste le brindo mi apoyo y hago que reflexione sobre su situación.					
27	Me causa admiración las personas seguras de si mismas.					

## Anexo3. Evaluación de juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de comunicación asertiva.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Daniel Gustavo Lemos Beltrán		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa (x)	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educativa, investigación		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Técnica de Babahoyo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Desarrollo de canales alternativos en la zonas rurales de la provincia de Los Ríos .		



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autora:</b>	Alvarez Yhuc, Tania Roßana
<b>Administración:</b>	
<b>Tiempo de aplicación:</b>	presencial
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Una I.E en Babahoyo, Ecuador
<b>Escala</b>	Ordinal
<b>Niveles o rasgos</b>	Alto, medio, bajo
<b>Cantidad de ítems</b>	27
<b>Tiempo de aplicación</b>	Presencial

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de comunicación asertiva elaborado por Alvarez Yhuc, Tania Roßana en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Estrategias asertivas, Estilos asertivos, Comunicación precisa

- Primera dimensión: Estrategias asertivas
- Objetivos de la Dimensión: Medir los distintos métodos efectivos y tener claridad en los diferentes contextos que se pueden presentar diariamente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplica estrategias de asertividad	1. Cuando entablo una conversación con una persona, lo hago con respeto.	4	4	4	
	2. Controlo mis emociones a partir de la reflexión.	4	4	4	
	3. Me incomodo rápidamente cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.	4	4	4	
	4. En algunas ocasiones suelo usar gestos para que me comprendan cabalmente.	4	4	4	
	5. No soporto ver a personas que no controlan sus emociones: gritan y se enfadan en sus intervenciones.	4	4	4	
Motiva la asertividad en sus colegas	6. Admiro a las personas que hablan con lógica y coherencia.	4	4	4	
	7. Controlo mis emociones, aun cuando me ofenden.	4	4	4	
	8. Cuando me dicen que haga algo que no quiero realizarlo, no acepto.	4	4	4	
	9. En ocasiones no tolero el actuar de algunas personas.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Estilo asertivos
- Objetivos de la Dimensión: Medir la práctica de la asertividad para el crecimiento personal y profesional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Maneja un estilo asertivo	10. Cuando alguien me muestra violencia, respondo con una actitud asertiva.	4	4	4	
	11. Muestro serenidad en el tono de voz cuando converso con los demás.	4	4	4	
	12. Me agrada que en una institución se trabaje en equipo.	4	4	4	
Comprende los diversos estilos de comunicación	13. Cuando converso con alguien mantengo contacto visual y una postura adecuada	4	4	4	
	14. Inspiro confianza cuando hablo con los demás.	4	4	4	
	15. Cuando alguien habla, respeto su forma de pensar.	4	4	4	



Desarrolla la asertividad	16. Expreso mis ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto.	4	4	4	
	17. Escucho a los demás sin formular prejuicios.	4	4	4	
	18. Muestro seguridad con mi cuerpo al momento de expresar algo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación precisa
- Objetivos de la Dimensión: Medir las competencias lingüísticas que tiene una persona para transferir sus opiniones, pensamiento y emociones de manera adecuada

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora la comunicación precisa	19. Distingo las emociones y los sentimientos de las personas cuando converso.	4	4	4	
	20. Me gusta que me digan las cosas de forma directa.	4	4	4	
	21. Me agradan los docentes que utilizan frases adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.	4	4	4	
	22. Me causa admiración los docentes que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.	4	4	4	
Forma eficaz	23. Ante una agresión, respondo de forma asertiva.	4	4	4	
	24. Considero a las personas por iguales, nadie superior a nadie, por eso demuestro tolerancia.	4	4	4	
	25. Me solidarizo con las personas más necesitadas.	4	4	4	
	26. Cuando alguien está triste le brindo mi apoyo y hago que reflexione sobre su situación.	4	4	4	
Se comunica con confianza y empatía	27. Me causa admiración las personas seguras de sí mismas. En ocasiones no tolero el actuar de algunas personas.	4	4	4	

  
 Firma del evaluador

DNI: 1203949902

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 4. Modelo de consentimiento informado

### **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: Programa de resolución de conflictos para mejorar la comunicación asertiva en docentes de una Institución Educativa de Babahoyo, 2023.

Investigador (a) (es): Aguirre López, Kimberly Dayana

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Programa de resolución de conflictos para mejorar la comunicación asertiva en docentes de una Institución Educativa de Babahoyo, 2023.", cuyo objetivo es Determinar si la aplicación del programa de resolución de conflictos mejora la comunicación asertiva en una institución educativa de Babahoyo, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del Programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo del campus Piura aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución Educativa Miguel Ángel Samaniego de la ciudad de Babahoyo durante el año 2023.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

Esta investigación permitirá contrastar si es posible mejorar los niveles de comunicación asertiva que tienen los docentes, lo cual permitirá a su vez que se eleven los niveles en la calidad del servicio educativo que se brinda en la institución. Del mismo modo se espera que sirva de base para elaborar propuestas pedagógicas replicables en otras instituciones donde se aborde la problemática de la comunicación asertiva desde la resolución de conflictos.

#### **Procedimiento**

participar en la investigación se realizará lo siguiente:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Programa de resolución de conflictos para mejorar la comunicación asertiva en docentes de una Institución Educativa de Babahoyo, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de sala de docentes de Educativa Miguel Ángel Samaniego de la ciudad de Babahoyo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años







**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Aguirre López, Kimberly Dayana, email: [kimberlyaguirrelopez@gmail.com](mailto:kimberlyaguirrelopez@gmail.com) y Docente asesor Mg. Merino Flores Irene, email: [ifloresm@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ifloresm@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

---



**UNIDAD EDUCATIVA "MIGUEL ÁNGEL SAMANIEGO JIMÉNEZ"**

PARROQUIA LA UNIÓN ABDON CALDERÓN Y 6 DE OCTUBRE

El suscrito Rector de la Unidad Educativa Miguel Ángel Samaniego, MSC. Javier Samaniego Pérez autorizo y doy las facilidades correspondientes a la Lcda. Kimberly Dayana Aguirre López, para que pueda desarrollar su proyecto de investigación "PROGRAMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA BABAHOYO, 2023" en la institución educativa que dirijo.

Para mayor confiabilidad del documento firmo la presente para que sea utilizada para los fines pertinentes por la interesada.

Atentamente,

  
Msc. Javier Samaniego Pérez

**RECTOR**



## POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la paz y el Desarrollo"

Piura, 08 De mayo del 2023

SEÑOR

JAVIER SAMANIEGO PÉREZ

RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA MIGUEL ANGEL SAMANIEGO

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 08 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: AGUIRRE LOPEZ KIMBERLY DAYANA
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Administración de la Educación
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : "PROGRAMA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN DOCENTES DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA BABAHOYO,2023."

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez  
Jefe UPG-UCV-Piura

## Anexo 6. Programa experimental

### Programa de resolución de conflictos para mejorar la comunicación asertiva en docentes de una Institución Educativa de Babahoyo, 2023

#### Charla 1: Qué es la comunicación asertiva

##### Parte 1: El significado de la comunicación asertiva

Describe las ventajas de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos.

Cómo la falta de comunicación efectiva puede causar confusiones y conflictos entre los maestros.

Ejemplos de situaciones en las que una comunicación asertiva habría evitado conflictos.

##### Parte 2: Los factores que afectan la mediación y la conciliación

Explicar los aspectos de la mediación y la conciliación.

¿Cómo se pueden utilizar estos aspectos en la educación para resolver conflictos entre docentes?

Identificar señales técnicas mediadoras para la resolución de conflictos.

##### Parte 3: Técnicas de resolución de conflictos mediadoras

Presentar estrategias de mediación como escucha activa, empatía y lenguaje no violento.

Ejemplos de cómo estas estrategias se pueden utilizar en conflictos entre docentes.

- Cómo fomentar la participación activa y constructiva de las partes involucradas en la búsqueda de soluciones.

##### Parte 4: Capacidad de resolución de conflictos orientativa

El papel de los maestros como mediadores en la resolución de conflictos

Cómo podemos ayudar a las partes en conflicto a llegar a una solución que sea satisfactoria y beneficiosa para ambas partes.

- Métodos para promover la comunicación abierta, el respeto y la colaboración entre los maestros.

#### Actividad grupal el teléfono descompuesto

Dinámica grupal donde cada uno de los integrantes se sienta en círculo, el primer participante recibe un mensaje escrito donde nadie más lo puede ver y este debe transmitirlo al oído de su compañero y este al siguiente y así sucesivamente hasta llegar a la última persona. Al final el primero va a decir el mensaje que leyó y el último el mensaje que le dijeron, donde se podrá observar que rara vez coincide el mensaje.

**Conclusión:** Debemos siempre evitar información de personas que desconocen del tema ya que a medida que las palabras llegan a otra persona pueden ir omitiendo palabras o cambiar el sentido y siempre optar por ir a la fuente de la información.

#### Charla 2: Estrategias asertivas

Estrategias asertivas para la resolución de conflictos entre docentes"

Introducción: ¡Bienvenidos a nuestra charla sobre técnicas asertivas para resolver conflictos entre educadores! Es común que surjan diferencias y desacuerdos entre colegas en un entorno educativo. La forma en que manejamos estos conflictos puede afectar significativamente la calidad de nuestra educación y el ambiente de trabajo. Como resultado, el desarrollo de habilidades asertivas es crucial para resolver conflictos de manera constructiva y efectiva. En esta charla, discutiremos varios métodos asertivos que pueden ayudarnos a resolver conflictos entre docentes de manera positiva y colaborativa.

##### 1. ¿Qué es la afirmación y por qué es crucial?

La asertividad es la capacidad de expresar opiniones, necesidades y emociones de manera directa, sincera y respetuosa sin violar los derechos de los demás.

La importancia de la asertividad en la resolución de conflictos entre docentes radica en que promueve una comunicación franca y efectiva.

- b) Fomenta el respeto y la compasión entre las personas.

- c) Ayuda a prevenir confusiones y enojo.
- d) Contribuye a la creación de un entorno de trabajo que es saludable y productivo.

## **II. Reconocer y comprender los conflictos entre educadores:**

Reconocer los signos de conflicto: tensiones, discusiones frecuentes, falta de colaboración, etc.

Comprendiendo las causas subyacentes, incluidas las diferencias en los estilos de enseñanza, los métodos pedagógicos, los valores personales, etc.

La importancia de resolver conflictos temprano.

III. Estrategias de resolución de conflictos asertivas:

A. Comunicación eficiente:

1. Escucha activa: permite a los demás expresarse sin interrupciones.
2. Expresar opiniones y necesidades de manera clara: evitar el lenguaje acusatorio y usar "yo" en lugar de "tú".
3. El uso de "mensajes yo": hablar sobre los efectos emocionales y conductuales sin culpar a nadie.
4. Pedir explicaciones y buscar puntos de acuerdo.

B. Negociación y búsqueda de soluciones: 1. Enfoque en intereses compartidos: encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de ambas partes.

2. Generación de opciones: buscar soluciones innovadoras y adaptables.

3. Compromiso y colaboración: trabajar juntos para encontrar una solución que sea beneficiosa para ambas partes.

### **Charla 3 autoestima**

**Título "Fortaleciendo la confianza en uno mismo para la resolución de conflictos entre docentes".**

Introducción:

¡Bienvenidos a nuestra tercera charla, en la que hablaremos sobre la importancia de desarrollar la confianza en uno mismo en el proceso de resolución de conflictos entre docentes! La autoestima es esencial para nuestra capacidad de manejar conflictos de manera saludable y constructiva. En esta sesión, aprenderemos métodos prácticos para desarrollar una sólida autoestima, lo que nos permitirá abordar positivamente los desafíos interpersonales. Recordemos que un alto nivel de confianza en uno mismo es esencial para crear un entorno de trabajo armonioso y productivo. ¡Comencemos!

¿Cómo afecta la autoestima la resolución de conflictos?

La autoestima es el conocimiento, la percepción y la estimación que tenemos de nosotros mismos.

Reconociendo la conexión entre la resolución de conflictos y la autoestima:

- a) La autoestima tiene un impacto en la confianza y la seguridad personal que tenemos.
- b) Tener una gran confianza en nosotros mismos nos permite abordar los conflictos de manera asertiva y respetuosa.
- c) La falta de confianza en uno mismo puede causar inseguridad y dificultad para resolver conflictos.

II. Reconociendo los problemas de autoestima en la resolución de conflictos:

Reconocer las señales de baja autoestima, como autocrítica excesiva, miedo al rechazo, dificultad para establecer límites, etc.

Comprender cómo la baja autoestima afecta los conflictos entre docentes, como la evitación del conflicto, la sumisión excesiva, la falta de confianza en las propias habilidades, etc.

### **Charla 4 comunicación gestual**

**Título "La comunicación gestual: clave para la resolución de conflictos entre docentes".**

Introducción:

¡Bienvenidos a nuestra cuarta charla, donde exploraremos la importancia de la comunicación gestual en la resolución de conflictos entre docentes! La comunicación va más allá de las palabras; nuestros gestos, expresiones faciales y lenguaje corporal también transmiten mensajes poderosos. En esta sesión, aprenderemos cómo utilizar la comunicación gestual para mejorar la comprensión mutua, fomentar la empatía y resolver conflictos de manera positiva. ¡Empecemos!

El papel fundamental de la comunicación gestual en la resolución de conflictos:

La comunicación gestual se refiere al lenguaje no verbal que empleamos a través de nuestros gestos, expresiones faciales y posturas corporales. Es importante reconocer cómo la comunicación gestual puede influir en los conflictos entre docentes:

- a) Los gestos pueden complementar o contradecir el mensaje verbal.
- b) La comunicación gestual puede expresar sentimientos y actitudes, lo cual afecta el tono de la conversación.

c) Una comunicación gestual efectiva puede fomentar la confianza y el trabajo en equipo.

II. La comunicación gestual en la resolución de conflictos:

A. Expresiones faciales:

Utilizar expresiones faciales que estén en sintonía con el mensaje verbal.

Mostrar interés, empatía y respeto mediante expresiones amables y abiertas.

Evitar expresiones faciales que denoten hostilidad o desprecio.

Ten en cuenta que esta reescritura ha sido generada por un modelo de procesamiento del lenguaje natural y puede no ajustarse perfectamente a tus intenciones originales. Siempre es recomendable revisar y adaptar el texto de acuerdo con tus necesidades y preferencias.

## **Charla 5: Asertividad**

**Introducción:** ¡Buenos días/tardes a todos! Estoy encantado/a de estar aquí hoy para hablarles sobre un proyecto sumamente importante en el que estamos trabajando, centrado en el poder de la asertividad. La asertividad es una habilidad fundamental en nuestra vida diaria y puede tener un impacto significativo en nuestras relaciones personales y profesionales. Durante esta charla, exploraremos cómo la asertividad puede convertirse en una herramienta poderosa para comunicarnos de manera clara, respetuosa y efectiva, permitiéndonos expresar nuestras necesidades y opiniones de forma adecuada y constructiva. Además, analizaremos ejemplos prácticos y aprenderemos técnicas que nos ayudarán a fortalecer nuestra asertividad en diversos contextos. ¡Empecemos este viaje hacia la asertividad y el crecimiento personal!

A partir de aquí, podemos continuar desarrollando los siguientes puntos clave de la charla:

### **¿Qué es la asertividad?**

- Definiremos la asertividad.
- Explicaremos la diferencia entre asertividad, agresividad y pasividad.

### **Beneficios de la asertividad:**

- Exploraremos cómo la asertividad puede mejorar la autoestima y la confianza en uno mismo.
- Analizaremos cómo la asertividad fortalece las relaciones interpersonales.
- Destacaremos la capacidad de la asertividad para reducir el estrés y la ansiedad.

### **Elementos clave de la asertividad:**

- Hablaremos sobre la importancia de la comunicación clara y directa.
- Exploraremos cómo expresar emociones y opiniones de manera respetuosa.
- Analizaremos la importancia de establecer límites y defender nuestros derechos personales.

### **Técnicas para desarrollar la asertividad:**

- Presentaremos la técnica de utilizar "yo" en lugar de "tú", enfocándonos en los sentimientos y necesidades propias en lugar de atacar o culpar a los demás.
- Destacaremos la importancia de las afirmaciones positivas para practicar la autoafirmación y fortalecer la confianza.
- Explicaremos la importancia de la escucha activa, brindando espacio a los demás para expresarse y comprender sus puntos de vista.

### **Aplicación de la asertividad en diferentes ámbitos:**

- Analizaremos cómo aplicar la asertividad en el entorno laboral, incluyendo la comunicación efectiva, la negociación de conflictos y el establecimiento de límites.
- Abordaremos la importancia de la asertividad en las relaciones personales, incluyendo la expresión de deseos y necesidades, y el manejo de críticas y rechazos.

## **Charla 6: dimensión La negociación**

Indicadores :

La predisposición comunicativa

La capacidad comunicativa

La eficiencia en el logro de acuerdos

Técnicas mediadoras

**Introducción:**

Describe la importancia de resolver conflictos entre docentes.

Se deben considerar los siguientes indicadores: predisposición a la comunicación, capacidad para la comunicación y eficiencia en el logro de acuerdos.

**1: Fundamentos fundamentales de la negociación:**

Describe los conceptos fundamentales de negociación y cómo se aplican a la resolución de conflictos.

Mostrar métodos de negociación que incluyen la identificación de intereses compartidos y la creación de opciones de ganancia mutua.

**2: Competencia comunicativa:**

Enfatizar que la comunicación efectiva es esencial para la resolución de conflictos.

Mostrar empatía, escucha activa y técnicas de comunicación asertivas.

Para mejorar la capacidad comunicativa de los docentes, realicen ejercicios prácticos.

**3: Métodos de mediación:**

Introducir una variedad de métodos de mediación, como negociación colaborativa, mediación y conciliación.

Describe cuándo y cómo cada técnica se debe utilizar en situaciones de conflicto docente.

Realizar simulaciones de casos para que los docentes experimenten con estas técnicas.

**4: Acuerdos exitosos:**

Enseñar métodos para llegar a acuerdos que sean efectivos y duraderos.

Experimente cómo crear compromisos justos y cómo lidiar con situaciones inestables.

Analizar casos de resolución de conflictos exitosos y aprender de ellos.

**5: Integrar los conocimientos adquiridos:**

Proporcionar a los docentes la oportunidad de aplicar las habilidades y técnicas que han aprendido en situaciones de conflicto simuladas.

Facilitar un espacio para que los participantes compartan sus comentarios y experiencias.

**Charla 7: Dimensión Mediación**

**Indicadores :**

Técnicas mediadoras

Capacidad orientadora

Resolución de las partes en conflicto.

**Introducción:** ¡Buenos días/tardes a todos! Estoy encantado/a de estar aquí hoy para hablarles sobre un tema fundamental en la mejora de la comunicación asertiva y la resolución de conflictos: las dimensiones de la mediación. En nuestras vidas diarias, inevitablemente nos encontramos con situaciones conflictivas que pueden afectar nuestras relaciones personales y profesionales. Es por eso que es crucial desarrollar habilidades y técnicas de mediación que nos permitan abordar los conflictos de manera efectiva y promover una comunicación asertiva. A lo largo de esta charla, exploraremos los indicadores clave, las técnicas mediadoras y la capacidad orientadora necesarios para resolver las partes en conflicto y mejorar la comunicación asertiva. ¡Comencemos este viaje hacia la resolución pacífica de conflictos!

**Desarrollo de la charla:**

**I. La importancia de la resolución de conflictos y la comunicación asertiva:**

Explicaremos por qué la resolución de conflictos y la comunicación asertiva son aspectos fundamentales en nuestras vidas personales y profesionales. Destacaremos los beneficios de abordar los conflictos de manera efectiva y promover una comunicación respetuosa y clara.

**II. Las dimensiones de la mediación: A. Indicadores clave:**

Identificación de los puntos conflictivos. Reconocimiento de las emociones y necesidades de las partes involucradas. Análisis de las dinámicas y patrones de comunicación.

### **B. Técnicas mediadoras:**

Escucha activa y empática: aprender a escuchar de manera atenta y comprender las preocupaciones y perspectivas de todas las partes involucradas. Reformulación: reexpresar los puntos de vista de las partes para asegurar la comprensión mutua y evitar malentendidos. Preguntas abiertas: utilizar preguntas abiertas para fomentar la reflexión y promover un diálogo constructivo.

### **C. Capacidad orientadora:**

Neutralidad: mantener una postura imparcial y objetiva para facilitar un proceso justo y equitativo. Facilitación del diálogo: promover un ambiente seguro y de respeto mutuo para que las partes puedan expresar sus preocupaciones y trabajar hacia una solución. Creatividad: fomentar la generación de opciones y alternativas para encontrar soluciones innovadoras y mutuamente beneficiosas.

### **D. Resolución de las partes en conflicto:**

Identificación de intereses comunes: buscar puntos de convergencia y construir soluciones basadas en los intereses compartidos. Acuerdos y compromisos: ayudar a las partes a llegar a acuerdos que satisfagan sus necesidades y establecer compromisos claros para el futuro.

## **Charla 8: Conciliación**

### **Título de la charla: "Conciliación: Fomentando la Resolución de Conflictos y la Eficiencia en el Logro de Acuerdos"**

**Introducción:** ¡Buenos días/tardes a todos! Hoy me complace estar aquí para hablarles sobre un tema clave en la gestión de conflictos y la construcción de relaciones armoniosas: la conciliación. En nuestras vidas personales y profesionales, nos encontramos con situaciones conflictivas que pueden generar tensiones y obstáculos en nuestras interacciones diarias. La conciliación se presenta como una poderosa herramienta para abordar estos conflictos y lograr acuerdos mutuamente satisfactorios. A lo largo de esta charla, exploraremos la importancia de tener una predisposición para conciliar, las técnicas conciliadoras y cómo lograr eficiencia en el proceso de llegar a acuerdos. ¡Empecemos este viaje hacia una resolución pacífica y eficiente de conflictos a través de la conciliación!

#### **Desarrollo de la charla:**

##### **I. La importancia de la predisposición para conciliar:**

Explicaremos por qué tener una actitud abierta y dispuesta a conciliar es fundamental para la resolución de conflictos. Destacaremos los beneficios de adoptar una postura conciliadora, tanto a nivel personal como profesional. Discutiremos cómo la predisposición para conciliar puede generar un ambiente propicio para la colaboración y el diálogo constructivo.

##### **II. Técnicas conciliadoras:**

###### **A. Comunicación efectiva:**

Exploraremos la importancia de una comunicación clara, empática y respetuosa en el proceso de conciliación. Presentaremos técnicas de escucha activa y expresión asertiva que promueven una comprensión mutua y facilitan el establecimiento de acuerdos.

###### **B. Búsqueda de intereses comunes:**

Destacaremos la importancia de identificar y enfocarse en los intereses compartidos entre las partes involucradas en el conflicto. Presentaremos técnicas para explorar y descubrir áreas de convergencia, creando así oportunidades para lograr acuerdos satisfactorios para todas las partes.

###### **C. Generación de opciones y soluciones creativas:**

Exploraremos la importancia de fomentar un ambiente de creatividad y flexibilidad en la búsqueda de soluciones conciliadoras. Presentaremos técnicas para generar opciones y alternativas innovadoras que permitan encontrar soluciones ganar-ganar.

##### **III. Eficiencia en el logro de acuerdos:**

Discutiremos la importancia de la eficiencia en el proceso de conciliación, optimizando el tiempo y los recursos involucrados. Presentaremos estrategias para agilizar el proceso de toma de decisiones y lograr acuerdos eficientes sin comprometer la calidad de la resolución.

**Conclusión:** En conclusión, la conciliación se presenta como una valiosa herramienta para la resolución de conflictos y la construcción de relaciones armoniosas. A través de una predisposición para conciliar, la aplicación de técnicas conciliadoras y la búsqueda de eficiencia en el logro de acuerdos, podemos superar los obstáculos y promover un ambiente



de colaboración y entendimiento mutuo. Recordemos que la conciliación no solo nos permite resolver conflictos de manera satisfactoria, sino que también fortalece nuestras relaciones.

### **Charla 9: Arbitraje**

#### **Título de la charla: "Arbitraje: Un Enfoque Eficaz para la Resolución de Conflictos"**

Introducción: ¡Buenos días/tardes a todos! Hoy nos reunimos aquí para explorar un tema fundamental en la resolución de conflictos: el arbitraje. En nuestra vida cotidiana, nos encontramos con situaciones conflictivas que requieren una solución imparcial y eficiente. El arbitraje se presenta como un método efectivo para abordar estos conflictos, ofreciendo una alternativa a los procedimientos judiciales tradicionales. En esta charla, analizaremos las dimensiones clave del arbitraje, como la voluntad para intervenir, la firmeza en la implantación de una decisión y el papel del agente externo. ¡Acompáñenme en este recorrido hacia la comprensión del arbitraje y su importancia en la resolución de conflictos!

#### **Desarrollo de la charla:**

##### **I. Voluntad para intervenir:**

Explicaremos la importancia de contar con la voluntad de las partes involucradas para someterse al arbitraje como método de resolución de conflictos. Destacaremos los beneficios del arbitraje, como la flexibilidad, la rapidez y la confidencialidad en comparación con los procesos judiciales tradicionales. Analizaremos cómo la voluntad de las partes para intervenir en el arbitraje contribuye a la eficacia y aceptación de la decisión final.

##### **II. Firmeza en la implantación de una decisión:**

Discutiremos la importancia de ser firmes en la implementación de las decisiones tomadas en el proceso de arbitraje. Destacaremos cómo la confianza en la imparcialidad y competencia del árbitro o tribunal de arbitraje es fundamental para garantizar el cumplimiento de la decisión. Analizaremos los mecanismos disponibles para hacer cumplir las decisiones arbitrales y su papel en la efectividad del arbitraje como método de resolución de conflictos.

##### **III. El papel del agente externo:**

Exploraremos la figura del agente externo en el arbitraje y su relevancia en el proceso. Discutiremos cómo la presencia de un tercero imparcial y experto en la materia puede contribuir a la resolución justa y equitativa de los conflictos. Analizaremos las responsabilidades y funciones del agente externo, así como su impacto en la eficiencia y legitimidad del arbitraje.

**Conclusión:** En conclusión, el arbitraje se presenta como un método eficaz para la resolución de conflictos, proporcionando una alternativa confiable y eficiente a los procesos judiciales tradicionales. Mediante la voluntad para intervenir, la firmeza en la implantación de una decisión y la participación del agente externo, el arbitraje ofrece un marco imparcial y confiable para la solución de disputas. Al elegir el arbitraje como enfoque de resolución de conflictos, podemos promover la confianza, la eficiencia y la equidad en nuestras interacciones. ¡Recordemos que el arbitraje nos ofrece una vía hacia la resolución de conflictos de manera efectiva y justa!

### **Charla 10: Habilidades para resolver un conflicto**

**Introducción:** ¡Buenos días/tardes a todos! En el transcurso de nuestras vidas, es inevitable encontrarnos con situaciones de conflicto. El conflicto es parte inherente de nuestras interacciones humanas y, en lugar de temerle, podemos aprender a manejarlo de manera efectiva y asertiva. En esta charla, exploraremos las habilidades clave para resolver un conflicto de manera constructiva. El desarrollo de estas habilidades implica un proceso de aprendizaje continuo, pero nos brinda la capacidad de abordar los conflictos de manera consciente y respetuosa. ¡Acompáñenme en este viaje hacia la adquisición de habilidades para resolver conflictos!

#### **Desarrollo de la charla:**

**Pensamiento crítico:** El primer paso para resolver un conflicto de manera asertiva es desarrollar nuestro pensamiento crítico. Esto implica reflexionar sobre la situación y comprender las razones detrás del conflicto. Preguntémonos: ¿Por qué está ocurriendo esto? ¿Qué está experimentando la otra persona? ¿Cuáles son sus objetivos? Al analizar la situación de manera objetiva, podemos identificar las necesidades y perspectivas de ambas partes, sentando las bases para una comunicación constante y asertiva.

**Empatía:** La empatía es una habilidad esencial en la resolución de conflictos. Va más allá de simplemente entender las razones de la otra persona, implica ponerse en su lugar y comprender cómo se siente. Reconozcamos que cada individuo experimenta el conflicto de manera única y que su perspectiva puede ser diferente a la nuestra. Practiquemos escuchar

activamente, mostrando interés genuino y buscando comprender sus emociones y necesidades. La empatía crea un espacio de conexión y comprensión mutua, facilitando la búsqueda de soluciones colaborativas.

**Autorregulación emocional:** En medio de un conflicto, es fundamental tener conciencia de nuestras propias emociones y saber cómo regularlas. Preguntémonos: ¿Qué emociones estoy experimentando en este conflicto? ¿Las estoy expresando de manera constructiva o están influyendo negativamente en la situación? La autorregulación emocional implica utilizar nuestras habilidades para calmarnos, pensar con claridad y comunicarnos de manera positiva. Si nos encontramos emocionalmente agitados, podemos tomar un tiempo para calmarnos antes de continuar la conversación. Recordemos que la comunicación efectiva requiere una mente serena y abierta.

**Conclusión:** En conclusión, para resolver conflictos de manera asertiva, es fundamental desarrollar habilidades específicas. El pensamiento crítico nos permite analizar la situación de manera objetiva, la empatía nos ayuda a comprender las perspectivas y emociones de los demás, y la autorregulación emocional nos permite comunicarnos de manera constructiva. Estas habilidades no solo nos ayudan a resolver conflictos, sino que también fortalecen nuestras relaciones y nos permiten construir un entorno armonioso. Recuerden que resolver conflictos es un proceso de aprendizaje continuo, y al desarrollar estas habilidades, estamos invirtiendo en nuestro crecimiento personal y en la calidad de nuestras interacciones. ¡Adoptemos estas habilidades y construyamos un futuro de relaciones más saludables y respetuosas!

### **Charla 11: Título: "Construyendo un entorno de respeto y tolerancia: La importancia de la comunicación inclusiva"**

**Introducción:** ¡Buenos días/tardes a todos! En nuestra institución educativa, es crucial construir un entorno donde el respeto y la tolerancia sean valores fundamentales. La comunicación inclusiva desempeña un papel crucial en este proceso. En esta charla, exploraremos la importancia de la comunicación inclusiva y cómo podemos integrarla en nuestra vida diaria. A través de ejemplos prácticos y herramientas, descubriremos cómo crear un entorno donde todos los miembros de nuestra comunidad se sientan valorados y respetados. ¡Acompáñenme en este viaje hacia la promoción de la comunicación inclusiva y el fomento de la diversidad!

#### **Desarrollo de la charla:**

Definiendo la comunicación inclusiva: Comenzaremos por establecer una comprensión clara de qué significa la comunicación inclusiva. Explicaremos que se trata de un enfoque que busca promover la participación de todas las voces, sin importar su origen étnico, cultural, género, orientación sexual o habilidades diferentes. Haremos hincapié en que la comunicación inclusiva tiene como objetivo crear un ambiente seguro y respetuoso donde todas las personas puedan expresarse libremente.

Beneficios de la comunicación inclusiva: Exploraremos los beneficios que la comunicación inclusiva puede aportar a nuestra institución educativa. Discutiremos cómo fomentar la diversidad de ideas y perspectivas enriquece el aprendizaje y estimula la creatividad. También resaltaremos cómo la comunicación inclusiva fortalece las relaciones interpersonales, construye la confianza y ayuda a prevenir conflictos.

Herramientas para una comunicación inclusiva: Presentaremos herramientas y prácticas concretas que podemos utilizar para fomentar la comunicación inclusiva. Algunas de estas herramientas incluyen:

1. Lenguaje inclusivo: Exploraremos cómo podemos adaptar nuestro lenguaje para ser inclusivos, utilizando términos neutros y evitando estereotipos y prejuicios.
2. Escucha activa: Discutiremos la importancia de escuchar con empatía y sin prejuicios, mostrando un genuino interés por las ideas y perspectivas de los demás.
3. Respeto y valoración: Enfatizaremos la importancia de respetar y valorar las opiniones y experiencias de los demás, incluso cuando difieran de las nuestras.
4. Sensibilidad cultural: Abordaremos la necesidad de tener en cuenta las diferentes culturas y tradiciones presentes en nuestra comunidad educativa, evitando generalizaciones y estereotipos.

Promoviendo la comunicación inclusiva en la institución educativa: Discutiremos cómo podemos promover la comunicación inclusiva en nuestra institución educativa. Hablaremos sobre la importancia de capacitar y sensibilizar al personal docente y administrativo, así como de implementar políticas y prácticas inclusivas. También destacaremos la participación activa de los estudiantes y la importancia de crear espacios seguros donde todos puedan expresarse libremente.

Conclusión: En conclusión, la comunicación inclusiva es un pilar fundamental para construir un entorno de respeto y tolerancia en nuestra institución educativa. Al fomentar una comunicación inclusiva, estamos creando un espacio donde todos los miembros de nuestra comunidad se sienten valorados y respetados.

#### **Charla 12: Título: "Habilidades de comunicación asertiva: El arte de expresar y escuchar"**

Introducción: En esta charla, exploraremos las habilidades clave de la comunicación asertiva y su importancia en la resolución de conflictos. Aprenderemos cómo expresarnos de manera clara y respetuosa, así como cómo escuchar activamente a los demás. ¡Prepárense para descubrir cómo la comunicación asertiva puede transformar nuestras interacciones y fortalecer nuestras relaciones!

Desarrollo de la charla:

- Definición de la comunicación asertiva: La comunicación asertiva implica expresar nuestros pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara y directa, sin agresión ni pasividad. Es una habilidad que nos permite establecer límites saludables y mantener una comunicación efectiva.
- Importancia de la expresión clara: Expresar nuestros sentimientos, necesidades y límites de manera clara y respetuosa nos ayuda a evitar malentendidos y conflictos innecesarios. Además, promueve la honestidad y la transparencia en nuestras interacciones.
- Técnicas para una comunicación asertiva efectiva: Exploraremos técnicas como el uso de "yo" en lugar de "tú", el uso de declaraciones de sentimientos, el uso de afirmaciones positivas, entre otros. Estas técnicas nos ayudan a expresarnos de manera asertiva y a mantener un ambiente de respeto.
- La importancia de escuchar activamente: Escuchar activamente implica prestar atención plena a lo que el otro está diciendo, sin interrupciones ni juicios. Al escuchar activamente, demostramos respeto hacia los demás y les brindamos la oportunidad de expresarse plenamente.
- Prácticas para mejorar nuestras habilidades de comunicación asertiva en situaciones de conflicto: Compartiremos ejercicios prácticos para desarrollar nuestra capacidad de comunicación asertiva en momentos de tensión. Estas prácticas nos permiten mantener la calma, expresar nuestros puntos de vista de manera efectiva y buscar soluciones colaborativas.

#### **Charla 13: Título: "Empatía y comprensión: La clave para resolver conflictos"**

Introducción: En esta charla, exploraremos el papel fundamental de la empatía y la comprensión en la resolución de conflictos. Descubriremos cómo cultivar la empatía y ponerse en el lugar del otro puede generar un ambiente de comprensión mutua y facilitar la resolución de conflictos de manera positiva y constructiva.

Desarrollo de la charla:

- Definición de la empatía y su importancia en la resolución de conflictos: La empatía implica comprender y compartir los sentimientos y experiencias del otro. Es una habilidad esencial para establecer conexiones significativas y superar barreras en la comunicación.
- Prácticas para desarrollar la empatía hacia los demás: Exploraremos ejercicios y técnicas que nos ayudan a cultivar la empatía, como la escucha activa, el reconocimiento de las emociones de los demás y la suspensión de juicio.
- Cómo mostrar comprensión y validar las emociones y perspectivas de los demás: Compartiremos estrategias para demostrar a los demás que entendemos y valoramos sus sentimientos y puntos de vista. Esto crea un ambiente de confianza y apertura para resolver conflictos de manera colaborativa.
- Técnicas para comunicarse de manera empática durante un conflicto: Exploraremos habilidades de comunicación empática, como la repetición de lo que el otro ha dicho, la formulación de preguntas abiertas y la expresión de apoyo y comprensión.
- Casos de estudio y ejemplos prácticos de cómo la empatía puede transformar la resolución de conflictos: Compartiremos historias reales y ejemplos concretos de cómo la empatía ha sido clave en la resolución exitosa de conflictos en diferentes contextos.

#### **Charla 14: tema Claves para una interacción exitosa**

Introducción: ¡Bienvenidos a esta charla dedicada a explorar la importancia de la comunicación efectiva y las expresiones de cortesía en nuestras interacciones diarias! En este programa, nos enfocaremos en mejorar nuestras habilidades de comunicación para lograr una interacción precisa y eficaz. Además, destacaremos la importancia de las expresiones de cortesía en el fortalecimiento de nuestras relaciones personales y profesionales. Acompáñeme en este viaje hacia una comunicación más efectiva y respetuosa.

### **Desarrollo de la charla:**

**Comunicación precisa:** Definición de la comunicación precisa y su importancia en nuestras interacciones. La comunicación precisa implica transmitir mensajes claros y comprensibles para evitar malentendidos y confusiones. Exploración de cómo una comunicación precisa puede evitar malentendidos y confusiones. Una comunicación precisa asegura que la información se transmita de manera clara y sin ambigüedades. Técnicas para lograr una comunicación precisa, como el uso de un lenguaje claro y conciso, la estructuración adecuada de la información y la verificación de la comprensión mutua. Utilizar un lenguaje sencillo y directo, organizar la información de manera coherente y confirmar que el mensaje ha sido entendido correctamente.

**Comunicación eficaz:** Definición de la comunicación eficaz y su impacto en el logro de objetivos comunes. La comunicación eficaz implica transmitir mensajes de manera efectiva para lograr los resultados deseados. Identificación de barreras comunes para una comunicación eficaz, como la falta de claridad, la falta de atención y las distracciones. Identificar obstáculos que pueden dificultar la comunicación eficaz y buscar formas de superarlos. Estrategias para mejorar la comunicación eficaz, como escuchar activamente, hacer preguntas claras, utilizar el lenguaje corporal apropiado y adaptar el mensaje al receptor. Fomentar una escucha activa y atenta, formular preguntas para obtener mayor claridad, utilizar gestos y expresiones adecuadas, y adaptar el mensaje al estilo y las necesidades del receptor.

**Expresiones de cortesía:** Importancia de las expresiones de cortesía en nuestras interacciones personales y profesionales. Las expresiones de cortesía demuestran respeto, consideración y amabilidad hacia los demás. Exploración de diferentes formas de expresiones de cortesía, como el saludo amable, el uso de por favor y gracias, y la consideración de los sentimientos de los demás. Utilizar frases corteses y amigables, expresar gratitud y tener en cuenta los sentimientos y perspectivas de los demás. Beneficios de las expresiones de cortesía en el fortalecimiento de las relaciones y la creación de un ambiente positivo. Las expresiones de cortesía ayudan a construir relaciones sólidas, fomentar la confianza y crear un ambiente de respeto mutuo.

**Aplicación de habilidades en la vida cotidiana:** Ejemplos prácticos de cómo aplicar una comunicación precisa y eficaz, así como expresiones de cortesía, en diversas situaciones de la vida cotidiana. Demostrar cómo podemos aplicar estas habilidades en diferentes contextos, como conversaciones informales, reuniones de trabajo o interacciones con estudiantes. Consejos para superar desafíos comunes en la comunicación y mantener una actitud respetuosa en situaciones difíciles. Proporcionar estrategias para afrontar desafíos, como diferencias de opinión o conflictos, de manera respetuosa y constructiva. Recordatorio de que la práctica constante de estas habilidades nos ayudará a mejorar nuestras relaciones y alcanzar nuestros objetivos de manera más efectiva. Subrayar la importancia de practicar estas habilidades de forma regular para fortalecer nuestras capacidades comunicativas.

**Conclusión:** En conclusión, la comunicación precisa, la comunicación eficaz y las expresiones de cortesía son fundamentales para lograr una interacción exitosa en nuestras vidas personales y profesionales. Al mejorar nuestras habilidades en estas dimensiones, podremos establecer relaciones más sólidas, evitar malentendidos y fomentar un ambiente de respeto y colaboración. ¡Vamos a poner en práctica estas habilidades y disfrutar de una comunicación más efectiva y satisfactoria!

### **Charla 15 :Título: "Fortaleciendo la armonía y la colaboración: Un camino hacia la resolución de conflictos entre docentes"**

**Introducción:** ¡Bienvenidos a esta charla final de nuestro programa de resolución de conflictos entre docentes! En este recorrido, hemos explorado diversas estrategias y habilidades para mejorar la comunicación asertiva y construir relaciones sólidas entre colegas. Ahora es el momento de reunir todo lo aprendido y reflexionar sobre cómo podemos fortalecer la armonía y la colaboración en nuestro entorno educativo. Acompáñenme en este último tramo hacia una convivencia pacífica y enriquecedora.

### **Desarrollo de la charla:**

**Revisión de las lecciones aprendidas:** Recordemos las dimensiones clave de la resolución de conflictos que hemos abordado durante el programa. Repasemos las habilidades de comunicación asertiva y cómo pueden aplicarse en el ámbito educativo. Destaquemos los desafíos comunes que enfrentamos como docentes y cómo podemos superarlos mediante la colaboración y el respeto mutuo.

**Fomentando un ambiente de confianza:** La importancia de construir un ambiente de confianza y seguridad entre los docentes. Cómo la confianza mutua puede facilitar la resolución de conflictos y promover la colaboración efectiva. Estrategias

para fomentar la confianza, como ser honestos y transparentes en nuestras comunicaciones, cumplir con nuestras responsabilidades y brindar apoyo a nuestros colegas.

Promoviendo la empatía y la comprensión: La empatía como una herramienta poderosa para entender las perspectivas de nuestros colegas. Cómo la comprensión mutua puede ayudarnos a encontrar soluciones colaborativas. Prácticas para desarrollar la empatía, como escuchar activamente, ponerse en el lugar del otro y validar las emociones de nuestros colegas.

Impulsando la colaboración efectiva: La colaboración como motor para el éxito educativo y la resolución de conflictos. Cómo fomentar la colaboración mediante la participación activa en equipos de trabajo, la planificación conjunta y el intercambio de ideas. Beneficios de la colaboración en el crecimiento profesional y el bienestar de los docentes.

Sosteniendo el aprendizaje continuo: La resolución de conflictos como un proceso en constante evolución. La importancia de mantener una actitud abierta al aprendizaje y la mejora personal. Recursos y herramientas disponibles para seguir fortaleciendo nuestras habilidades en la resolución de conflictos y la comunicación efectiva.

**Conclusión:** En esta charla final, hemos reflexionado sobre el camino recorrido en nuestro programa de resolución de conflictos entre docentes. Hemos reafirmado la importancia de construir un ambiente de confianza, fomentar la empatía y promover la colaboración efectiva. Recuerden que la resolución de conflictos es un proceso continuo que requiere dedicación y compromiso. Sigamos cultivando nuestras habilidades y trabajando juntos para fortalecer la armonía y la colaboración en nuestro entorno educativo. ¡Juntos podemos hacer la diferencia!

## Análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	27

### Análisis de fiabilidad por ítem

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	60,4588	127,704	,506	,838
Ítem 2	60,3059	127,762	,623	,837
Ítem 3	60,2118	129,669	,480	,838
Ítem 4	60,1765	127,480	,715	,835
Ítem 5	60,1294	127,757	,691	,836
Ítem 6	60,2353	129,373	,683	,836
Ítem 7	60,2000	129,352	,678	,836
Ítem 8	60,1176	127,843	,744	,835
Ítem 9	60,0588	128,985	,648	,836
Ítem 10	59,8941	127,096	,690	,835
Ítem 11	59,9529	125,974	,723	,835
Ítem 12	59,9412	126,270	,717	,835
Ítem 13	59,8471	127,203	,692	,835
Ítem 14	59,8824	125,962	,725	,835
Ítem 15	60,1059	126,286	,615	,837
Ítem 16	60,3294	123,343	,650	,837
Ítem 17	60,3059	126,334	,608	,837
Ítem 18	59,9882	128,869	,573	,837
Ítem 19	59,8588	129,051	,601	,837
Ítem 20	60,1412	125,432	,630	,837
Ítem 21	60,2118	129,669	,480	,838
Ítem 22	60,1765	127,480	,715	,835
Ítem 23	60,1412	125,432	,630	,837
Ítem 24	60,2118	129,669	,480	,838
Ítem 25	60,1765	127,480	,715	,835
Ítem 26	60,2118	129,669	,480	,838
Ítem 27	60,1765	127,480	,715	,835

## Análisis de validez de instrumento por V de Aiken

V DE AKIN PARA CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA																									
N°	Claridad					Coherencia					Relevancia					Prom. Glob	V de Akin								
	Jue z 1	Jue z 2	Jue z 3	Jue z 4	Jue z 5	Prom	V de Akin	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Prom	V de Akin	Juez 1			Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Prom	V de Akin		
D1	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3,8	0,95	3,93	0,98
	2	4	3	4	4	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	3,93	0,98
	3	4	4	3	4	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	3,93	0,98
	4	4	3	4	3	4	3,6	0,9	3	4	4	4	4	3,8	0,95	3	4	4	3	4	4	3,6	0,9	3,67	0,92
	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
	6	4	3	4	4	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3,8	0,95	3,87	0,97
	7	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
	8	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
	9	4	4	3	4	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	3,93	0,98
D2	10	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3,6	0,9	4	4	4	4	4	4	1	3,87	0,97	
	11	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00	
	12	4	4	4	3	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3,8	0,95	3,87	0,97	
	13	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	1	3,93	0,98	
	14	4	4	3	4	4	3,8	0,95	4	4	4	3	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	1	3,87	0,97	
	15	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	1	3,93	0,98	
	16	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	3,8	0,95	3,93	0,98	
	17	4	4	3	4	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	3,93	0,98	
	18	4	3	4	4	4	3,8	0,95	4	4	3	4	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	1	3,87	0,97	
D3	19	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	1	3,93	0,98	
	20	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00	
	21	4	3	4	4	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	3,93	0,98	
	22	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	1	3,93	0,98	
	23	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00	
	24	4	3	4	4	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	3,93	0,98	
	25	4	4	4	3	4	3,8	0,95	4	4	3	4	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	1	3,87	0,97	
	26	4	4	4	3	4	3,8	0,95	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	3,93	0,98	
	27	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00	
						3,9	0,97							3,926	0,981							3,96	0,99	3,93	0,98



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, MERINO FLORES IRENE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "PROGRAMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA BABAHOYO, 2023", cuyo autor es AGUIRRE LOPEZ KIMBERLY DAYANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 10 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MERINO FLORES IRENE <b>DNI:</b> 40918909 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3026-5766	Firmado electrónicamente por: IMERINOF el 10-08- 2023 08:30:55
VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO <b>DNI:</b> 09862773 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9564-6936	Firmado electrónicamente por: MVELEZS el 10-08- 2023 08:10:09

Código documento Trilce: TRI - 0646587