



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

Talleres de comunicación efectiva para la resolución de conflictos en
una Institución Educativa de Guayaquil, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Brito Velasco, Yolanda Matilde (ORCID: [0000-0002-3713-7225](https://orcid.org/0000-0002-3713-7225))

ASESOR:

Dr. Briones Mendoza, Mario Napoleón (ORCID: [0000-0001-9494-0850](https://orcid.org/0000-0001-9494-0850))

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
2022

PIURA – PERÚ

Dedicatoria

Dedico con todo mi sentimiento de Amor a mi Padre Celestial por estar a mi lado día a día y darme sabiduría e inteligencia. A mis Abuelos y a mi Madre por sus enseñanzas y por los valores que inculcaron en mi vida

A mi esposo Carlos Eduardo y a mis hijos Marcela, Doménica y Carlos Aníbal por su respaldo y amor sincero.

Yolanda Matilde Brito Velasco

Agradecimiento

Agradezco sinceramente a mi estimado Dr. Mario Briones Mendoza por su dedicación para con nosotros y llevarnos de su mano con mi presente tesis.

Agradezco a mi compañera Carolina Arriaga por su apoyo como coordinadora.

Agradezco a mi Señor Jesucristo por haber hecho de mí su mayor princesa y tesoro.

Yolanda Matilde Brito Velasco

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenidos	v
Índices de Tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES	42
Referencias.....	44
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de las variables	
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	

Anexo 4: Matriz de validación de expertos

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento

Anexo 7: Consentimiento informado

Anexo 8: Evidencia Fotográfica

Anexo 9: Talleres de Comunicación Efectiva

Anexo 10: Validación de los talleres

Índices de Tablas

Tabla 1. Personal directivo y docente de la U.E. B. de Guayaquil, 2022	25
Tabla 2. Nivel de negociación antes y después de los talleres de comunicación efectiva	18
Tabla 3. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	19
Tabla 4. Estadísticas de muestras emparejadas: dimensión negociación	20
Tabla 5. Nivel de mediación antes y después de los talleres de comunicación efectiva.	21
Tabla 6. Estadísticas de muestras emparejadas: dimensión mediación.....	22
Tabla 7. Nivel de conciliación antes y después de los talleres de comunicación efectiva	23
Tabla 8. Estadísticas de muestras emparejadas: conciliación.....	24
Tabla 9. Nivel de resolución de conflictos antes y después de los talleres de comunicación efectiva.....	25
Tabla 10. Estadísticas de muestras emparejadas: resolución de conflictos	26

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo Determinar la influencia de los talleres de comunicación efectiva para la resolución de conflictos antes y después de la ejecución en una institución educativa de Guayaquil, 2022. El trabajo de investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, diseño pre-experimental. En la investigación participaron 22 miembros del personal docente y directivo. Se utilizó una encuesta como técnica, el instrumento fue un cuestionario para medir el nivel de resolución de conflictos, aplicado al personal directivo y docente de una institución educativa; fue validado mediante el juicio de expertos, con un nivel de confiabilidad de 0,959. Los resultados demuestran un impacto significativo en el nivel de resolución de conflictos luego de la intervención de los talleres de inteligencia emocional, para la demostración de hipótesis se aplicó la prueba de normalidad de datos Shapiro Wilk, comprobando que los datos siguen una distribución normal, se aplicó la prueba para métrica T de Student, donde manifiesta un nivel de significancia p-valor de 0,000, donde manifiesta un nivel de significancia en el nivel de acierto, donde los talleres de comunicación efectiva influyeron para que el personal docente y directivo mejore significativamente en la resolución de problemas.

Palabras claves: Talleres de comunicación efectiva, resolución de conflictos, conciliación

Abstract

The objective of this research work was to determine the influence of effective communication workshops for conflict resolution before and after the execution in an educational institution in Guayaquil, 2022. The research work is part of the quantitative approach, of type applied, pre-experimental design. 22 members of the teaching and management staff participated in the research. A survey was used as a technique, the instrument was a questionnaire to measure the level of conflict resolution, applied to the management and teaching staff of an educational institution; it was validated by expert judgment, with a reliability level of 0.959. The results show a significant impact on the level of conflict resolution after the intervention of the emotional intelligence workshops. For the demonstration of the hypothesis, the Shapiro Wilk data normality test was applied, verifying that the data follow a normal distribution. applied the test for Student's T metric, where it shows a level of significance p-value of 0.000, where it shows a level of significance in the level of success, where the effective communication workshops influenced the teaching and management staff to improve significantly in problem solving.

Keywords: Effective communication workshops, conflict resolution, conciliation.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BRIONES MENDOZA MARIO NAPOLEON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Talleres de comunicación efectiva para la resolución de conflictos en una institución educativa de Guayaquil, 2022.", cuyo autor es BRITO VELASCO YOLANDA MATILDE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 08 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BRIONES MENDOZA MARIO NAPOLEON DNI: 02888153 ORCID 0000-0001-9494-0850	Firmado digitalmente por: MBRIONESM el 16-08- 2022 17:28:20

Código documento Trilce: TRI - 0402744