

INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO

**LA COMUNICACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN LOS ALUMNOS DE UNA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE AREQUIPA**

PRESENTADO POR  
JESUS ROSENDO AGUIRRE VELAZCO

ASESOR  
Mg. BRAULIO ALEXIS ARIAS VILLAGOMEZ

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE MAESTRO EN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
POLÍTICA PÚBLICA

LIMA, PERÚ  
2024



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

UNIDAD DE POSGRADO

LA COMUNICACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
EN LOS ALUMNOS DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE  
AREQUIPA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE MAESTRO EN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

PRESENTADO POR:

JESUS ROSENDO AGUIRRE VELAZCO

ASESOR:

Mag. BRAULIO ALEXIS ARIAS VILLAGOMEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

POLÍTICA PÚBLICA

LIMA, PERÚ

2024

## RESUMEN

En el ambiente escolar, los conflictos son una realidad inevitable. Estos pueden ser simples desacuerdos o agresiones. En este contexto, la comunicación es un instrumento fundamental para la solución efectiva de conflictos.

El objetivo de la presente investigación es determinar cómo contribuye la comunicación en la solución de conflictos en los estudiantes de la Institución Educativa J.N. Andrews de la Joya en Arequipa.

El estudio tiene un enfoque mixto, con énfasis en el método cualitativo en el cual participan ochenta y tres estudiantes del nivel secundario. Las variables son: Comunicación agresiva, comunicación pasiva y comunicación asertiva.

En cuanto a los resultados se puede ver que los estudiantes con estilo de comunicación agresiva tienen dificultades para establecer un diálogo, realizar acuerdos y solucionar sus conflictos. Los estudiantes con comunicación pasiva tienen la tendencia a retirarse en el diálogo durante un conflicto por lo que se les dificulta realizar acuerdos y solucionar sus conflictos. Los estudiantes con comunicación asertiva tienen más facilidad para dialogar, realizar acuerdos, solucionar conflictos y lograr una reconciliación.

**Palabras clave:** Conflicto, comunicación, diálogo, acuerdo, asertividad, reconciliación.

## ABSTRACT

In the school environment, conflicts are an inevitable reality. These can be simple disagreements or attacks. In this context, communication is a fundamental tool for effective conflict resolution.

The objective of this research is to determine how communication contributes to the resolution of conflicts in the students of the J.N. Educational Institution. Andrews de la Joya in Arequipa.

The study has a mixed approach, with emphasis on the qualitative method in which eighty three secondary school students participate. The variables are: Aggressive communication, passive communication and assertive communication.

Regarding the results, it can be seen that students with an aggressive communication style have difficulties establishing a dialogue, making agreements and resolving their conflicts. Students with passive communication have a tendency to withdraw from dialogue during a conflict, making it difficult for them to make agreements and resolve their conflicts. Students with assertive communication have an easier time engaging in dialogue, making agreements, resolving conflicts and achieving reconciliation.

**Keywords:** Conflict, communication, dialogue, agreement, assertiveness, reconciliation.

## PAPER NAME

JES%**C3%9AS ROSENDO AGUIRRE VELA  
ZCO -TRABAJO DE INVESTIGACI%**C3%9  
3N.pdf****

## AUTHOR

JESUS ROSENDO AGUIRRE VELAZCO

## WORD COUNT

**21136 Words**

## CHARACTER COUNT

**114012 Characters**

## PAGE COUNT

**131 Pages**

## FILE SIZE

**6.0MB**

## SUBMISSION DATE

**Sep 16, 2024 7:05 PM GMT-5**

## REPORT DATE

**Sep 16, 2024 7:10 PM GMT-5**

● **11% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 9% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 8% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material