



Universidad del Azuay

Departamento de Posgrados

Maestría en educación mención: Gestión y  
Liderazgo Educativo

**ANÁLISIS DE LAS HABILIDADES  
COMUNICACIONALES ENTRE DOCENTES  
Y AUTORIDADES DE LA UNIDAD  
EDUCATIVA HERLINDA TORAL**

Maestrante:

**Eco. Carla Paulina Landeta Quintuña**

Directora:

**Mgst. Martha Esperanza Cobos Cali, PhD.**

**Cuenca – Ecuador**

**2024**

## **Dedicatoria**

Este proyecto de investigación va dedicado a mi esposo Marco, mi compañero de vida, por su apoyo incondicional, comprensión y amor que diariamente me brinda.

A mis hijas Sofía y Tamara que han sido mi inspiración durante todo este tiempo, que me acompañaron y dieron la fuerza para avanzar y conseguir las metas planteadas.

A mi mamita Rebeca que, con su ejemplo de fortaleza, dedicación y lucha, inculcó en mí grandes valores los que me han motivado a seguirme preparando y estudiando.

### **Agradecimiento**

A cada uno de mis maestros y maestras de la Universidad del Azuay,  
por sus aportes profesionales y éticos, que los sabré llevar  
como una guía para continuar con mi vida profesional.

A la Mgst. Liliana Arciniegas, Coordinadora de la mención,  
por toda la dedicación y empeño brindado.

A la Mgst. Martha Cobos Cali, Directora de Tesis, por su apoyo,  
orientación, especialmente por su infinita paciencia  
en el desarrollo y acompañamiento de mi trabajo de titulación  
y sobre todo por transmitir el gran carisma humano que posee.

Al Mgst. Lido Arévalo, Rector de la Unidad Educativa Herlinda Toral,  
y a mis compañeros de labores por brindarme el apoyo  
para la elaboración de este trabajo de investigación.

## Resumen

Las habilidades comunicacionales en el ámbito educativo permiten una buena interacción entre los actores de la educación con el fin de alcanzar las metas educativas predeterminadas. El objetivo de esta investigación fue conocer la percepción que tienen los docentes y directivos de la Unidad Educativa Herlinda Toral en cuanto a las habilidades comunicacionales a fin de implementar estrategias de mejora. Este estudio se ejecutó desde el paradigma hermenéutico crítico encaminado a un enfoque cualitativo y de investigación-acción, en donde la información se recolectó mediante entrevistas aplicadas a diez docentes y tres autoridades. Entre los resultados se pudo conocer que hay esfuerzos significativos de ambas partes por mantener una comunicación clara y respetuosa, pero hay desfases por falta de habilidades comunicativas o falta de eficacia en los mecanismos de comunicación. Por consiguiente, se implementó una propuesta de intervención que permitió que el equipo de trabajo reflexionara sobre la importancia de la comunicación efectiva, escucha activa y resolución de conflictos.

**Palabras clave:** autoridades, docentes, estilos de comunicación, habilidades comunicacionales, resolución de conflictos.

## Abstract

Communication skills in the educational field allow for good interaction among the education stakeholders in order to achieve the predetermined educational goals. The objective of this research was to understand the perception that teachers and administrators of the Herlinda Toral Educational Unit have regarding communication skills in order to implement improvement strategies. This study was carried out from the critical hermeneutic paradigm aimed at a qualitative approach and action-research, where information was collected through interviews applied to ten teachers and three authorities. Among the results, it was found that there are significant efforts from both parties to maintain clear and respectful communication, but there are mismatches due to a lack of communicative skills or a lack of efficiency in communication mechanisms. Consequently, an intervention proposal was implemented that allowed the work team to reflect on the importance of effective communication, active listening, and conflict resolution.

**Keywords:** authorities, teachers, communication styles, communication skills, conflict resolution.

