



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Escuela de Posgrado**

**La comunicación asertiva y su relación con la toma de decisiones de los  
administrativos de la facultad de educación – Universidad José Faustino Sánchez  
Carrión, 2022**

**Tesis**

**Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**

**Autor**

**Alejandro Reymundo Ruiz Ortiz**

**Asesora**

**Dra. Norvina Marlena Marcelo Angulo**

**Huacho – Perú**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

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

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**LICENCIADA**

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDUCD de fecha 27/01/2020)*

## Escuela de Posgrado

### METADATOS

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
<b>Ruiz Ortiz, Alejandro Reymundo</b>	<b>43585397</b>	<b>23 febrero 2023</b>
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
<b>Marcelo Angulo, Norvina Marlana</b>	<b>15766260</b>	<b>0000-0002-9998-8260</b>
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
<b>Vellon Flores, Vivina Ines</b>	<b>15596783</b>	<b>0000-0001-7467-7178</b>
<b>Sanchez Garcia, Elvis Richar</b>	<b>15736456</b>	<b>0000-0003-0397-5420</b>
<b>Ausejo Sanchez, Jose Luis</b>	<b>45307125</b>	<b>0000-0003-4674-6150</b>

# LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES DE LOS ADMINISTRATIVO

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion</b> Trabajo del estudiante	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>Miryam Gabriela Pacheco Rodriguez. "Modelo de comunicación interna para instituciones públicas de educación superior. Caso Universidad de Guayaquil.", Universitat Politecnica de Valencia, 2022</b> Publicación	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>dspace.utpl.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Aliat Universidades</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

repositorio.udh.edu.pe

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

**PRESENTADO POR:**

**ALEJANDRO REYMUNDO RUIZ ORTIZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**ASESOR**

**HUACHO** - Haga clic aquí para escribir una fecha.

[Título]

**ALEJANDRO REYMUNDO RUIZ ORTIZ**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**Dra. NORVINA MARLENA MARCELO ANGULO**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis, se la dedico a dios ya que él es quien me da la vida y fortaleza cada día para seguir adelante, a mi hija, esposa mis padres y hermanos que siempre estuvieron conmigo alentándome ya que me brindaron siempre su apoyo incondicional en todo momento para lograr mis objetivos deseados.

*ALEJANDRO REYMUNDO RUIZ ORTIZ*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradecer a dios por permitir tener tan buena experiencia dentro de las aulas de mi Universidad, también debo de agradecer a mi casa de estudio mi universidad José Faustino Sánchez Carrión por permitir que pueda estudiar y poder convertirme en un profesional competente en lo que más me apasiona, agradecer a cada docente que me impartieron toda su catedra en cada curso llevado en el proceso integral de formación como un producto de calidad en pos de desarrollo y alimentando mi sabiduría, el ser graduado me hizo comprender que para lograr mis objetivos es en función a base de lucha sacrificio y esfuerzo, esperando que esta tesis pueda servir como estímulo a las demás generaciones que están por venir.

Finalmente, agradezco a las personas que leerán este apartado y las de mi tesis por permitir que mis investigaciones y conocimientos pueda servir de modelo y estímulo para poder alcanzar sus objetivos deseados.

*ALEJANDRO REYMUNDO RUIZ ORTIZ*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>10</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>19</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>20</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>21</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>21</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>21</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>23</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>23</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>23</b>
<b>3.1.1. Tipo de investigación</b>	<b>24</b>
<b>3.1.2. Nivel de investigación</b>	<b>24</b>

3.1.3. Diseño	24
3.1.4. Enfoque	24
3.2 Población y muestra	25
3.2.1 Población	25
3.2.2 Muestra	25
3.3 Técnicas de recolección de datos	25
3.3.1. Técnicas a emplear	25
3.3.2. Descripción de los instrumentos	25
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	25
Instrumentos	25
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>26</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>26</b>
4.1 Análisis de resultados	26
4.2 Contratación de hipótesis	50
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>55</b>
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>55</b>
5.1 Discusión de resultados	55
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>57</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>57</b>
6.1 Conclusiones	57
6.2 Recomendaciones	58
<b>REFERENCIAS</b>	<b>59</b>
7.2 Fuentes bibliográficas	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Genero .....	26
Tabla 2	Estado Civil .....	27
Tabla 3	Grado de Estudios.....	28
Tabla 4	Ingresos Mensuales .....	29
Tabla 5	Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica asertiva para lograr entender lo que intenta comunicarte?.....	30
Tabla 6	Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica de relajación para lograr entender lo que intenta comunicarte?.....	31
Tabla 7	Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica de respiración para lograr entender lo que intenta comunicarte?.....	32
Tabla 8	Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica cognitiva para lograr entender lo que intenta comunicarte?.....	33
Tabla 9	¿Consideras que la comunicación verbal es más comprensible para un ámbito laboral? .....	34
Tabla 10	¿Consideras que la comunicación no verbal es más comprensible para un ámbito laboral? .....	35
Tabla 11	¿Considera usted que el clima laboral influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo? .....	36
Tabla 12	¿Considera usted que la actitud positiva influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo? .....	37
Tabla 13	¿Considera usted que la empatía influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo? .....	38
Tabla 14	¿Considera usted que la ética profesional influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo? .....	39

Tabla 15¿Considera usted que la motivación influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo? .....	40
Tabla 16¿Considera usted que la actitud negativa influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo? .....	41
Tabla 17Al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad, ¿usted tiene en cuenta la misión de la Institución?.....	42
Tabla 18Al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad, ¿usted tiene en cuenta la visión de la Institución?.....	43
Tabla 19Al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad de educación, ¿considera usted que solo puede hacerlo el líder?.....	44
Tabla 20¿Dentro de la Facultad de educación hay una dirección estratégica donde se evalúan y toman las decisiones? .....	45
Tabla 21¿Dentro de la Facultad de educación hay una dirección de planeamiento estratégico? .....	46
Tabla 22¿Considera usted que toma decisiones a favor de la facultad de educación?.....	47
Tabla 23¿Considera usted que para tomar una decisión se toma en cuenta la cultura organizacional?.....	48
Tabla 24¿Considera usted que para tomar una decisión se toma en cuenta el trabajo en equipo?.....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Genero.....	26
Figura 2	Estado Civil.....	27
Figura 3	Grado de Estudios .....	28
Figura 4	Ingresos Mensuales .....	29
Figura 5	Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica asertiva para lograr entender lo que intenta comunicarte?.....	30
Figura 6	Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica de relajación para lograr entender lo que intenta comunicarte?.....	31
Figura 7	Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica de respiración para lograr entender lo que intenta comunicarte?.....	32
Figura 8	Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica cognitiva para lograr entender lo que intenta comunicarte?.....	33
Figura 9	¿Consideras que la comunicación verbal es más comprensible para un ámbito laboral? .....	34
Figura 10	¿Consideras que la comunicación no verbal es más comprensible para un ámbito laboral? .....	35
Figura 11	¿Considera usted que el clima laboral influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo? .....	36
Figura 12	¿Considera usted que la actitud positiva influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo? .....	37
Figura 13	¿Considera usted que la empatía influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo? .....	38
Figura 14	¿Considera usted que la ética profesional influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo? .....	39

Figura 15¿Considera usted que la motivación influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo? .....	40
Figura 16¿Considera usted que la actitud negativa influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo? .....	41
Figura 17Al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad, ¿usted tiene en cuenta la misión de la Institución?.....	42
Figura 18Al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad, ¿usted tiene en cuenta la visión de la Institución?.....	43
Figura 19Al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad de educación, ¿considera usted que solo puede hacerlo el líder?.....	44
Figura 20¿Dentro de la Facultad de educación hay una dirección estratégica donde se evalúan y toman las decisiones?.....	45
Figura 21¿Dentro de la Facultad de educación hay una dirección de planeamiento estratégico? .....	46
Figura 22¿Considera usted que toma decisiones a favor de la facultad de educación? .....	47
Figura 23¿Considera usted que para tomar una decisión se toma en cuenta la cultura organizacional?.....	48
Figura 24¿Considera usted que para tomar una decisión se toma en cuenta el trabajo en equipo?.....	49

## **RESUMEN**

La investigación de

Objetivo: “Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho – 2022”. Materiales y Métodos: su metodología es de nivel correlacional de tipo descriptiva y corte transversal, su población y muestra está conformada por 20 administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC, para la recolección de datos se utilizó la encuesta para ambas variables. Conclusiones: “La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho – 2022”, aceptándose la hipótesis alternativa y rechazándose la hipótesis nula.

Palabras claves: comunicación asertiva, administrativos, toma de decisiones.

## **ABSTRACT**

Objective: "Determine the relationship between assertive communication and decision-making of the administrators of the UNJFSC Faculty of Education in times of pandemic, Huacho - 2022". Materials and Methods: its methodology is correlational level, descriptive and cross-sectional, its population and sample is made up of 20 administrators from the Faculty of Education of the UNJFSC, for data collection the survey was used for both variables. Conclusions: "Assertive communication is significantly related to the decision-making of the administrators of the UNJFSC Faculty of Education in times of pandemic, Huacho - 2022", accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis.

**Keywords:** assertive communication, administrative, decision making.

# INTRODUCCIÓN

La facultad de educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión no es ajena a la situación que se vive a nivel nacional, se ha observado que dentro de la Facultad de Educación hay un déficit en cuanto a la comunicación asertiva debido a que los administrativos muchas veces no expresan con claridad sus ideas o necesidades lo que conlleva a que se tome una mala decisión poniendo en riesgo a la Facultad, bien sabemos que tener una comunicación asertiva entre todos los administrativos es importante porque ayudaran a tomar tanto decisiones eficientes y también a su vez un excelente clima laboral entre los administrativos y también juntamente con el decano, por ello se plantea la presente investigación “la comunicación asertiva se relaciona con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho – 2022” buscando de esta manera resultados para obtener conclusiones y recomendaciones favorables para poner en práctica dentro de la facultad de educación

Capítulo I: de la introducción, está la justificación de la investigación, los alcances del estudio y el objetivo general y específicos.

Capítulo II: de Marco teórico están las teorías y conceptos de la comunicación asertiva y la toma de decisiones, que sustentan la investigación, variables, características, teorías para realizar la investigación de manera científica.

Capítulo III: de Metodología, se encuentra el tipo, diseño, nivel y enfoque de la investigación, la población y muestra utilizada en la investigación, además de las técnicas e instrumentos empleados en la adquisición de datos de la comunicación asertiva y la toma de decisiones.

Capítulo IV: de los resultados, se presenta las tablas, las figuras con la interpretación y toma de decisiones.

Capítulo V: de la discusión, donde se discute los resultados obtenidos con otros autores.

Capítulo VI: de las conclusiones y recomendaciones, se da a conocer todas las conclusiones a las que se llegó y se realiza algunas recomendaciones acerca de la comunicación asertiva y la toma de decisiones.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

A nivel mundial se conoce que dentro de una institución o empresa es importante una buena comunicación para tomar una eficiente decisión que influya de manera positiva a la institución o empresa.

A nivel de Perú se ha visto que comúnmente las personas no saben expresarse o informar acerca de algo que tienen o que quieren transmitir a los demás. Muchas veces se toman decisiones que cuando se tiene el resultado es muy bajo a la expectativa que uno tenía como persona, como empresario o como rector o director de alguna institución.

La facultad de educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión no es ajena a la situación que se vive a nivel nacional, se ha observado que dentro de la Facultad de Educación hay un déficit en cuanto a la comunicación asertiva debido a que los administrativos muchas veces no expresan con claridad sus ideas o necesidades lo que conlleva a que se tome una mala decisión poniendo en riesgo a la Facultad, bien sabemos que tener una comunicación asertiva entre todos los administrativos es importante porque ayudaran a tomar tanto decisiones eficientes y también a su vez un excelente clima laboral entre los administrativos y también juntamente con el decano, por ello se plantea la presente investigación “la comunicación asertiva se relaciona con la toma de decisiones de los administrativos

de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho – 2022” buscando de esta manera resultados para obtener conclusiones y recomendaciones favorables para poner en práctica dentro de la facultad de educación.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la estrategia asertiva y la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022?

¿Cuál es la relación entre los tipos de comunicación y la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022?

¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la estrategia asertiva y la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022.

Determinar la relación entre los tipos de comunicación y la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022.

Determinar la relación entre las habilidades sociales y la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho – 2022.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Justificación por su conveniencia:**

Esta investigación tiene un gran valor social porque es objeto de su contribución. A través de este trabajo, determinaremos la comunicación asertiva y la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC.

#### **1.4.2 Justificación por su valor teórico:**

Teóricamente la presente investigación se justifica por las siguientes variables:

Amayaco (2019) indica que “La comunicación asertiva es un estilo de comunicación en el que expresas tus ideas, sentimientos y necesidades de forma directa, segura, tranquila y honesta, al mismo tiempo que eres empático y respetuoso con las otras personas”.

Ríos (2021) define que “la toma de decisiones es el proceso en el cual un individuo o grupo de individuos deben elegir entre varias opciones. Este proceso se activa cuando hay que resolver un conflicto o situación que requiere de una acción concreta”.

### **1.4.3 Justificación por su relevancia práctica**

La presente investigación cuenta con el respaldo teórico lo cual se puede usar en la práctica también, la Facultad de Educación de la UNJFSC podrá solucionar problemas en base a la presente investigación.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **1.5.1 Delimitación Conceptual**

Amayaco (2019) indica que “La comunicación asertiva es un estilo de comunicación en el que expresas tus ideas, sentimientos y necesidades de forma directa, segura, tranquila y honesta, al mismo tiempo que eres empático y respetuoso con las otras personas”.

Ríos (2021) define que “la toma de decisiones es el proceso en el cual un individuo o grupo de individuos deben elegir entre varias opciones. Este proceso se activa cuando hay que resolver un conflicto o situación que requiere de una acción concreta”.

### **1.5.2 Delimitación del Universo**

Facultad de Educación de la UNJFSC

### **1.5.3 Delimitación del Espacio Geográfico**

Av. Mercedes Indacochea N° 600 – puerta 1

### **1.5.4 Delimitación Temporal**

La presente investigación se llevará a cabo desde enero a abril del 2022.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

Este estudio es viable porque se cuenta con el apoyo de Facultades de Educación de la UNJFSC por medio de su personal administrativo que estuvieron predispuestos para colaborar con la presente investigación.

La presente investigación cuenta con el respaldo teórico necesario ya que cuenta con fácil acceso a revistas, libros, etc.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Rodríguez (2019) en su tesis titulada “*Comunicación Asertiva y Decisiones Gerenciales*”, su objetivo de investigación es “mostrar el grado de influencia de la comunicación asertiva al momento de tomar una decisión gerencial, por lo cual se desglosan las características y las etapas de este proceso”, su metodología es de nivel correlacional, llegó a la conclusión de que: “se considera la comunicación como una herramienta principal la cual al momento de utilizarse correctamente permite expresar de forma clara y acertada los objetivos que se pretenden lograr en el campo gerencial, es por ello que la comunicación bien utilizada informa y explica por qué se debe tomar una decisión específica entre varias opciones, teniendo en cuenta el uso correcto de las etapas de la toma de decisiones” (p. 20).

Estrada (2016) en su tesis titulada “*la Comunicación Asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje*”, su objetivo de investigación es “determinar la Comunicación Asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje”, su población está conformada por estudiantes de cuarto, quinto y sexto de primaria, llego a la siguiente

conclusión: “Se determinó que cada objeto de estudio demuestra características asertivas al momento de comunicarse dentro y fuera del salón de clase. Se obtuvo un porcentaje de alumnas que manifiestan un comportamiento pasivo o agresivo, es en esta fase la que se debe reforzar y lograr que el proceso se complete” (p. 95).

Desiato (2014) en su tesis titulada *“Implantación de la Comunicación Asertiva para la Toma de Decisiones en asesoría Postal C.A.”*, su objetivo de investigación es “se considera la comunicación como una herramienta principal la cual al momento de utilizarse correctamente permite expresar de forma clara y acertada los objetivos que se pretenden lograr en el campo gerencial, es por ello que la comunicación bien utilizada informa y explica por qué se debe tomar una decisión específica entre varias opciones, teniendo en cuenta el uso correcto de las etapas de la toma de decisiones”, llegó a la conclusión de: “se considera la comunicación como una herramienta principal la cual al momento de utilizarse correctamente permite expresar de forma clara y acertada los objetivos que se pretenden lograr en el campo gerencial, es por ello que la comunicación bien utilizada informa y explica por qué se debe tomar una decisión específica entre varias opciones, teniendo en cuenta el uso correcto de las etapas de la toma de decisiones” (p. 57).

Guartatanga (2011) en su tesis titulada *“la comunicación asertiva y su incidencia en las empresarias independientes de la empresa Yanbal en la provincia de Santa Elena periodo 2010-2011”*, su objetivo es “Determinar los factores que determinen que la comunicación asertiva incida en las empleadas de la empresa Yanbal en la provincia de santa Elena”, su metodología de investigación es la observación, su población es de 86 empleadas, llegó a la conclusión de que “En relación a este tipo de comunicación se ha prestado especial atención a aquella que se da entre iguales

niveles directivos por sus repercusiones en la coordinación e integración de los subsistemas de la organización y por el desarrollo experimentado por la “dirección intermedia” como mecanismo esencial de coordinación y control en las estructuras organizativas altamente burocratizadas” (p. 83).

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Díaz (2021) en su tesis titulada “*Comunicación asertiva y toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2020*”, su objetivo de investigación es “determinar la relación entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2020”, su metodología es de tipo no experimental, de diseño correlacional-descriptivo, su población está conformada por 120 trabajadores de la clínica y llegó a la conclusión de que “la comunicación asertiva se relaciona con la toma de decisiones en la clínica san Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020, debido a que existe una correlación positiva considerable” (p. 71).

Flores (2021) en su tesis titulada “*asertividad y toma de decisiones de directivos en la percepción de docentes de educación primaria de doa Instituciones Educativas de Manantay-Ucayali, 2020*”, su objetivo de investigación es “determinar la relación que existe entre asertividad y toma de decisiones de directivos en la percepción de docentes de educación primaria de dos instituciones educativas de Manantay-Ucayali, 2020”, su metodología de investigación es de tipo no experimental y de corte transversal, de diseño correlacional, su población y muestra está conformada por 43 docentes, llegó a la siguiente conclusión: “existe relación significativa entre asertividad y toma de decisiones de directivos en la percepción de docentes de educación primaria de dos instituciones educativas de Manantay-Ucayali, 2020, ya

que, el resultado  $Rho= 0.852$  y la  $Sig.= 0.000$  indica que la correlación es positiva moderada y altamente significativa” (p. 65).

Ríos (2021) en su tesis titulada “*comunicación asertiva y trabajo en equipo en una Institución de Educación Superior Privada de Lima*”, su objetivo de investigación es “determinar la relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los trabajadores de una facultad de una universidad privada en Lima”, su metodología de investigación es de de diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional, su población está conformada por 7 administrativos y 20 docentes como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, llegó a la siguiente conclusión: “se encontró una correlación alta entre la demostración de disconformidad y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo (  $-.435^*$ ); entre la demostración de sentimientos y creencias y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo (  $-.420^*$ ); y entre el manejo de las críticas de la comunicación asertiva y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo (  $.477^*$ )” (p. 41).

Vilca (2019) en su tesis titulada “*Comunicación Asertiva y clima organizacional en las Instituciones Educativas Secundarias del Distrito de Patambuco – 2019*”, tiene como objetivo “determinar el grado de correlación entre la comunicación asertiva y clima organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de Patambuco en el año 2019”, su metodología es de nivel descriptivo-correlacional, tiene una población y muestra de 55 docentes, se aplicó como instrumento a la encuesta y se llegó a la siguiente conclusión: “El clima organizacional se da en niveles regulares según las

opiniones del 48,18% de docentes encuestados, esto se debe a que se practican regularmente: la aserción positiva, la comunicación gestual, comunicación interpersonal y autoestima” (p. 92).

Aguilar (2018) en su tesis titulada “*comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de Instituciones Educativas de Los Olivos, 2018*”, su objetivo de investigación es “determinar la relación entre la comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018”, su metodología es de diseño transversal-no experimental, de nivel basico-correlacional, llegó a la conclusión de que “e la comunicación asertiva se relaciona ( $Rho=0,753$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con las relaciones interpersonales en docentes de instituciones educativas de Los Olivos, 2018” (p. 110).

## **2.2 Bases teóricas**

### **VI: COMUNICACIÓN ASERTIVA**

#### **Definición:**

Amayaco (2019) indica que “La comunicación asertiva es un estilo de comunicación en el que expresas tus ideas, sentimientos y necesidades de forma directa, segura, tranquila y honesta, al mismo tiempo que eres empático y respetuoso con las otras personas”.

La comunicación es básicamente una forma de pasar información entre el emisor y el receptor, pero cuando hablamos de comunicación confiada o asertividad, incluimos esta actitud de comunicación porque es la forma que tiene una persona de mostrar respeto de manera clara y pausada hacia el otro.

Entonces se dice que la comunicación asertiva es una forma de comunicarse con los demás de manera directa y clara, hablando de manera pausada para que se entienda lo que se quiere decir y claro está que se debe respetar siempre la opinión de los demás.

“La comunicación asertiva tiene como objetivo el poder expresarse de manera sincera, sencilla y exponiendo lo que uno quiere. Pero con la habilidad de hacerlo sin hacer daño a nadie” (Peiró, 2020).

### **Características:**

Según Romero (2022) en su blog, indica que las características son las siguientes:

- “Cuando miramos a nuestro interlocutor estamos mostrando interés y, esta actitud aumenta sustancialmente la confianza y cercanía.
- Tener una postura corporal abierta, ya que nuestra comunicación no verbal demuestra interés y sinceridad.
- Observar nuestros gestos y aprender a controlarlos, ya que los gestos adecuados nos ayudan a dar énfasis a los mensajes que deseamos reforzar.
- Fijarnos en nuestros niveles de voz, ya que al modularla de una manera adecuada somos más convincentes.
- Analizar cuánto tiempo escuchamos y cuánto tiempo somos escuchados para aumentar la receptividad y el impacto.
- Identificar cuánto, cómo, cuándo y dónde intervenimos, además observar la calidad de nuestras intervenciones en las conversaciones” (Romero, 2022).

## **Dimensiones:**

- *Estrategia de Asertividad:* La forma en que interactuamos con los demás puede ser una fuente de estrés. Las dificultades en las relaciones pueden crear situaciones desagradables que afectan nuestras emociones. El entrenamiento de la confianza nos permite aliviar este estrés y nos enseña a defender los derechos legales de todos sin atacar ni ser atacados. Cuando eres una persona segura de sí misma, las relaciones fluyen con facilidad, lo que resulta en satisfacción. Entonces dentro de las estrategias de asertividad tenemos: la técnica asertiva, técnica de relajación, técnica de respiración y técnica cognitiva.
- *Tipos de Comunicación:* Los tipos de comunicación son las diferentes formas en que transmitimos mensajes. Este tipo de entrenamiento se relaciona con la forma en que nos comunicamos, diferentes áreas o situaciones y otro tipo de parámetros. Dentro de los tipos de comunicación tenemos la comunicación verbal y la comunicación no verbal.
- *Habilidades Sociales:* Las habilidades de comunicación social e interpersonal involucran interacciones entre personas, entre personas y entre personas y grupos; lo que se busca entonces es que la persona maneje estos aspectos de manera correcta, conductual, personal y situacional; además de considerar Verbal, no verbal y aspectos cognitivos, todos ellos importantes para el pleno desarrollo de su personalidad y su formación profesional. Dentro de las habilidades sociales para la comunicación tenemos el clima laboral, la actitud positiva y negativa, la empatía, la ética profesional y la motivación.

## **Técnicas:**

- *Técnica del disco rayado:* “La técnica del disco rayado consiste en repetir varias veces una afirmación sin modificar ni nuestro tono, ritmo y volumen, y sin intención de entrar en ninguna confrontación” (Romero, 2022).
- *Técnica del banco de niebla:* “La técnica del banco de niebla consiste en otorgarle al cliente la razón, pero no dejando lugar a continuar con el enfrentamiento o discusión. En este caso, hay que tener cierto cuidado al usar esta técnica ya que el cliente puede llegar a sentir que no queremos ayudarlo” (Romero, 2022).
- *Técnica para el cambio:* “Con esta técnica se intenta dar una visión global de la discusión relativizándola para reducir el nivel de agresividad y/o frustración” (Romero, 2022).
- *Técnica del acuerdo asertivo:* “En este caso se intenta llegar a un acuerdo donde se confirma lo que se pueda considerar como error, pero dando como fundamento que en general, no es lo habitual” (Romero, 2022).
- *Técnica de la pregunta asertiva:* “Es contestar a nuestro receptor con una pregunta que pone en positivo lo que se está discutiendo dando además al cliente la oportunidad de afrontar en el mismo sentido la crítica o dificultad que nos haya planteado” (Romero, 2022).
- *Técnica de ignorar:* “Esta técnica se suele usar cuando en la llamada, el cliente, se muestra muy alterado o enfadado y es complicado mantener una conversación constructiva. En estos momentos tenemos que ser los más empáticos posibles para no despertar ninguna impresión de agresión” (Romero, 2022).

- *Técnica del aplazamiento asertivo*: “Esta técnica la usamos cuando no somos capaces en ese momento de dar una solución o respuesta adecuada a la reclamación que nos hace el cliente. Se puede compaginar con la técnica del banco de niebla, si el cliente insiste mucho” (Romero, 2022).

## V2: TOMA DE DECISIONES

### **Definición:**

Todos toman decisiones diarias que afectan su presente y futuro. La toma de decisiones se puede definir como un proceso de selección sistemática de entre un conjunto de alternativas sobre la base de criterios específicos y la información disponible. “La toma de decisiones está estrechamente relacionada con otras habilidades como el pensamiento crítico la cooperación y la negociación” (Ariño, 2010).

Ríos (2021) define que “la toma de decisiones es el proceso en el cual un individuo o grupo de individuos deben elegir entre varias opciones. Este proceso se activa cuando hay que resolver un conflicto o situación que requiere de una acción concreta”.

La toma de decisiones es el proceso de elegir entre opciones o formas de lidiar con diferentes situaciones en la vida. Ciertos factores pueden influir en las decisiones que tomamos a diario a través de ciertas técnicas prácticas y operaciones.

### **Características:**

- *Claridad*. “Refiere a la importancia de tener en claro el objetivo a alcanzar en el proceso y la situación a resolver” (Ríos, 2021)
- *Impacto*. “Refiere a las consecuencias que puede traer cada una de las alternativas a elegir. Es importante tener en cuenta que todas las opciones

tendrán consecuencias, por lo que se debe elegir la alternativa que genere el impacto más favorable” (Rios, 2021).

- *Periodicidad.* “Refiere a la regularidad con la que los individuos o grupos toman decisiones, hay algunas decisiones que son diarias, y otras que se dan cada un cierto período de tiempo que puede ser aleatorio o determinado” (Rios, 2021).
- *Actores.* “Refiere a los individuos que forman parte del proceso de toma de decisiones, que pueden ser tomadas de manera individual o grupal según cada caso” (Rios, 2021).
- *Reversibilidad.* “Refiere a si se puede o no dar marcha atrás en la elección de una alternativa. Mientras más irreversibles sean las consecuencias de alguna de las alternativas a elegir, más atención se deberá prestar al proceso de decisión” (Rios, 2021).

### **Etapas:**

Según Zanatta (2021) indica que las etapas son las siguientes:

- 1. La identificación de un problema:** “el primer paso del proceso de toma de decisiones es haber detectado que hay una diferencia entre el estado actual de la situación y el estado deseado. Esta discrepancia o problema ejerce una presión sobre el administrador que le obliga a actuar, ya sea por políticas de la organización, fechas límite, etc.” (Zanatta, 2021).
- 2. La identificación de los criterios para la toma de decisiones:** “señalar la pauta o los métodos que resultarán relevantes para solucionar el problema. Cada individuo responsable de tomar decisiones en la empresa posee un abanico de criterios que lo guían en su cometido” (Zanatta, 2021).

- 3. La asignación de ponderaciones a los criterios:** “priorizar de forma correcta los criterios seleccionados en la etapa anterior, puesto que no todos van a tener la misma relevancia en la toma de la decisión final” (Zanatta, 2021).
- 4. El desarrollo de alternativas:** “consiste en ser capaz de obtener y presentar todas las alternativas factibles que podrían resolver el problema con éxito” (Zanatta, 2021).
- 5. El análisis de las alternativas:** “el responsable de la toma de decisiones en la empresa debe estudiar minuciosamente las alternativas que se han propuesto. Las fortalezas y las debilidades de cada una deberían ponerse de manifiesto de forma clara una vez comparadas con los criterios seleccionados y ordenados en la segunda y la tercera etapa” (Zanatta, 2021).
- 6. La selección de una alternativa:** “una vez establecidas y presentadas todas las alternativas, y una vez evaluadas por el responsable de la toma de decisiones según los criterios establecidos y jerarquizados, es el momento de elegir una sola alternativa” (Zanatta, 2021).
- 7. La implantación de la alternativa:** “una vez completado el proceso de selección de la decisión a ejecutar, cobra una importancia también vital la aplicación de la misma. Lo primero que hay que hacer para llevar a cabo la decisión es comunicarla a las personas afectadas y conseguir que se comprometan con ella” (Zanatta, 2021).
- 8. La evaluación de la efectividad de la decisión:** “por último, hay que evaluar el resultado conseguido a raíz de la decisión tomada y la solución adoptada y comprobar si se ha corregido el problema” (Zanatta, 2021).

## **Dimensiones:**

- *Decisión Estratégica* : “Las decisiones estratégicas son decisiones que se refieren al entorno en el que opera la empresa, a todos los recursos y a las personas que la componen” (Affonso, 2020). Dentro de estas tenemos las siguientes: Misión, Visión, Liderazgo, Dirección estratégica, Planeamiento estratégico.

Consejo para tomar una decisión estratégica:

1. “Si vas a tomar una decisión estratégica, no tengas prisa. Piénsalo y analízalo todo con calma. Si decides enseguida y aplicas al instante lo decidido, las probabilidades de que te equivoques son muy elevadas” (Affonso, 2020).
  2. “Trata de pensar en la decisión que has tomado estando bajo distintos estados emocionales: alegre, enfadado, indiferente, motivado. Si la decisión te parece adecuada tanto ante las emociones dolorosas como ante las placenteras, será señal de que has elegido correctamente” (Affonso, 2020).
  3. “Para obtener más puntos de vista, solicita la opinión de terceras personas antes de tomar tu decisión final. A veces, por más vueltas que le damos, no nos damos cuenta de determinados aspectos que otras personas captan a la primera. En este sentido, es muy importante el trabajo en equipo” (Affonso, 2020).
- *Decisión Operativa*: “son las que se toman de modo habitual en la compañía, son más rutinarias, son responsabilidad de los mandos intermedios, y rara vez una decisión operativa compromete el futuro de la compañía” (Ariño, 2010). Dentro de

las decisiones operativas comúnmente se tienen las siguientes: Toma de decisión, Cultura organizacional, Trabajo en equipo.

Consejo para tomar una decisión operativa:

1. “La tecnología ofrece a las empresas capacidades de toma de decisiones de IA que reducen el sesgo humano y aumentan la transparencia. En lugar de que las decisiones estén influenciadas en absoluto por la emoción humana, una decisión de la IA se basa estrictamente en los datos” (Yabar, 2020).
2. “Documentar y administrar las decisiones tomadas es mucho más fácil con la tecnología de IA en comparación con los procesos manuales. Esta tecnología de IA no solo reduce los costos de mano de obra, sino que también mejora el cumplimiento” (Yabar, 2020).
3. “El cumplimiento se incrementa cuando el software puede mostrar claramente por que se tomó una decisión y que protocolo y procesos estuvieron involucrados. La reducción de riesgos no solo proporciona a los propietarios de negocios tranquilidad, sino que también reduce los costos asociados con el incumplimiento del negocio” (Yabar, 2020).
4. “La coherencia y la comunicación tienen un impacto importante en la eficacia de la toma de decisiones de su empresa. El establecimiento y el mantenimiento de normas estandarizadas aumenta la probabilidad de que se produzcan resultados positivos” (Yabar, 2020).
5. “Las normas institucionales deben comunicarse clara y sistemáticamente a los funcionarios. Un consejo adicional sobre las mejores prácticas es tener una copia de las reglas contenidas en el manual del empleado para facilitar la consulta” (Yabar, 2020).

6. “Una decisión de gestión con respecto a las reglas de negocio solo es efectiva si todos los miembros del personal entienden lo que implica. Un error común que cometen las empresas es solo comunicar reglas a ciertos miembros del personal en lugar de a toda la empresa” (Yabar, 2020).

### **Importancia:**

La toma de decisiones es uno de los procesos más importantes en la vida humana porque es a través de las elecciones que los individuos marcan su camino personal y profesional. Para ello, es recomendable definir objetivos claros como base para la toma de decisiones diaria e identificar la forma más eficiente de ejecutar el proceso de toma de decisiones.

Dado que existen muchas formas diferentes de abordar este proceso que en algunos casos puede generar cuellos de botella o dudas se han desarrollado técnicas y herramientas para ayudar a las personas a desarrollar y mejorar su toma de decisiones. Debes trabajar tu miedo a los errores tu tolerancia a la decepción y la incertidumbre y el reconocimiento de tu deseo de alcanzar las metas personales o profesionales que te propongas.

### **2.3 Bases filosóficas**

Según Mario Bunge (1992) define “la ciencia como un conjunto de ideas racionales, verificables y falibles para elaborar construcciones conceptuales. La ciencia ha sido aplicada para mejorar el medio natural, a partir de las necesidades humanas, y a la creación de bienes materiales y culturales” (p. 20); además el método científico que se utiliza en esta investigación consiste en:

- “Planteamiento del problema,

- Construcción del modelo teórico,
- Deducción de las consecuencias particulares,
- Prueba de las hipótesis,
- Introducción de las conclusiones en la teoría y
- Comunicación de los hallazgos”.

El presente trabajo de investigación se basa en la filosofía de Mario Bunge.

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Decisión Estratégica:**

“Las decisiones estratégicas son decisiones que se refieren al entorno en el que opera la empresa, a todos los recursos y a las personas que la componen” (Affonso, 2020).

### **Decisión Operativa:**

“son las que se toman de modo habitual en la compañía, son más rutinarias, son responsabilidad de los mandos intermedios, y rara vez una decisión operativa compromete el futuro de la compañía” (Ariño, 2010).

### **Estrategia de asertividad:**

La forma en que interactuamos con los demás puede ser una fuente de estrés. Las dificultades en las relaciones pueden crear situaciones desagradables que afectan nuestras emociones. El entrenamiento de la confianza nos permite aliviar este estrés y nos enseña a defender los derechos legales de todos sin atacar ni ser atacados.

### **Habilidades Sociales:**

Las habilidades de comunicación social e interpersonal involucran interacciones entre personas, entre personas y entre personas y grupos; lo que se busca entonces es

que la persona maneje estos aspectos de manera correcta, conductual, personal y situacional.

### **Tipos de comunicación:**

Los tipos de comunicación son las diferentes formas en que transmitimos mensajes. Este tipo de entrenamiento se relaciona con la forma en que nos comunicamos, diferentes áreas o situaciones y otro tipo de parámetros.

### **Toma de decisiones:**

Ríos (2021) define que “la toma de decisiones es el proceso en el cual un individuo o grupo de individuos deben elegir entre varias opciones. Este proceso se activa cuando hay que resolver un conflicto o situación que requiere de una acción concreta”.

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

La estrategia asertiva se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022.

Los tipos de comunicación se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022.

Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022

## 2.6 Operacionalización de las variables

### V1: Comunicación Asertiva

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V1: COMUNICACIÓN ASERTIVA	Estrategia de asertividad	Técnica asertiva Técnica de relajación Técnica de respiración Técnica cognitiva	1, 2, 3, 4	Likert
	Tipos de comunicación	Comunicación verbal Comunicación no verbal	5, 6	Likert
	Habilidades Sociales	Clima laboral Actitud positiva Empatía Ética profesional Motivación Actitud negativa	7, 8, 9, 10, 11, 12	Likert

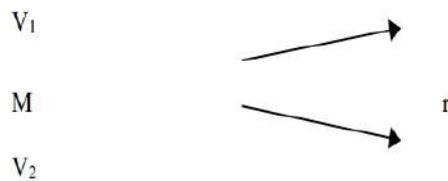
### V2: Toma de Decisiones

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V2: TOMA DE DECISIONES	Decisión Estratégica	Misión Visión Liderazgo Dirección estratégica Planeamiento estratégico	13, 14, 15, 16, 17	Likert
	Decisión Operativa	Toma de decisión Cultura organizacional Trabajo en equipo	18, 19, 20	Likert

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) indican que “la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables”. Este estudio eligió un diseño transversal no experimental.



Dónde:

M: La muestra

$V_1$ : La comunicación asertiva

$V_2$ : Toma de Decisiones

$r$ : Es el coeficiente de correlación entre las variables.

### **3.1.1. Tipo de investigación**

“La investigación aplicada consiste en mantener conocimientos y realizarlos en la práctica además de mantener estudios científicos con el fin de encontrar respuesta a posibles aspectos de mejora en situación de la vida cotidiana” (Gerena, 2010). La presente investigación es de tipo aplicada.

### **3.1.2. Nivel de investigación**

“La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comparar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). La investigación es de nivel correlacional.

### **3.1.3. Diseño**

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indican que “la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables”. Este estudio eligió un diseño transversal no experimental porque no se dará tratamiento a las variables de la comunicación asertiva y la toma de decisiones.

### **3.1.4. Enfoque**

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) definen que el enfoque cuantitativo es “la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. El enfoque de la investigación es Cuantitativa.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

Según Bernal (2010), “es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160).

20 administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC

### **3.2.2 Muestra**

La Muestra está constituida por 20 administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC. Se efectuó la observación y medición la de las variables.

N= Población: 20 administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC.

n= 20 administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC.

e= Margen de error 0.5

## **3.3 Técnicas de recolección de datos**

### **3.3.1. Técnicas a emplear**

A través de la encuesta, se permitió obtener información del conocimiento de los administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC.

Para ello se estableció una guía de encuestas dirigida que permitió una mayor objetividad en la obtención de la información.

### **3.3.2. Descripción de los instrumentos**

Spss, Excel

## **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

### **Instrumentos**

Encuesta

Guía de observación

Cuaderno de campo

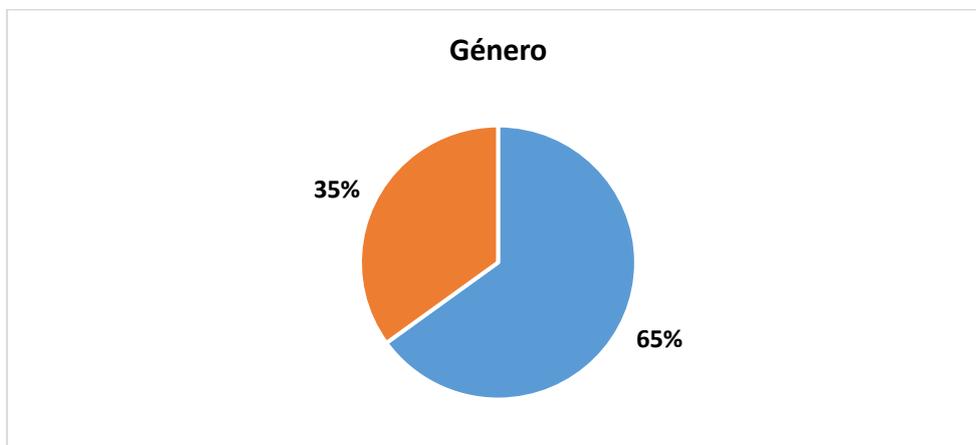
## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

Tabla 1  
*Genero*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Femenino	13	65%
Masculino	7	35%
TOTAL	20	100%



*Figura 1* Genero

#### **Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC acerca de su género de los cuales, el 65% son mujeres y el 35% son varones.

Tabla 2  
*Estado Civil*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Soltero(a)	6	30%
Casado(a)	3	15%
Viudo(a)	5	25%
Divorciado(a)	6	30%
Unión Libre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

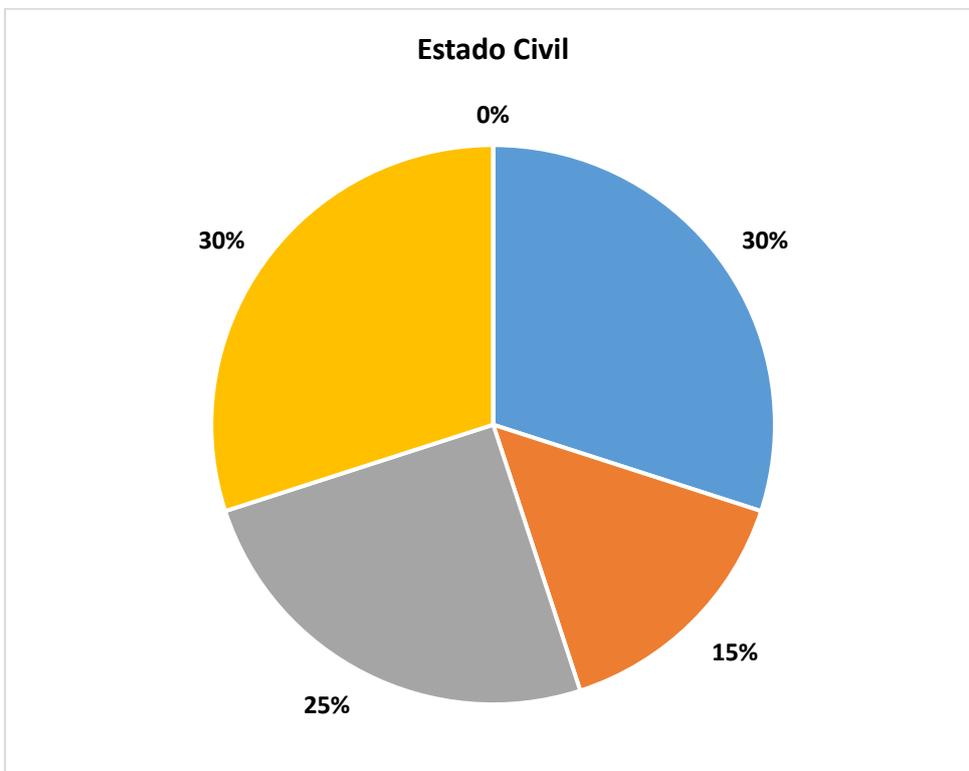


Figura 2 Estado Civil

**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC acerca de su estado civil de los cuales, el 30% indica que está soltero(a), el 15% indica que está casado(a), el 25% indica que está viudo(a) y el 30% indica que está divorciado(a).

Tabla 3  
Grado de Estudios

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secundaria completa	0	0%
Técnico	0	0%
Bachiller	0	0%
Titulado	14	70%
Magister o Doctor	6	30%
TOTAL	20	100%

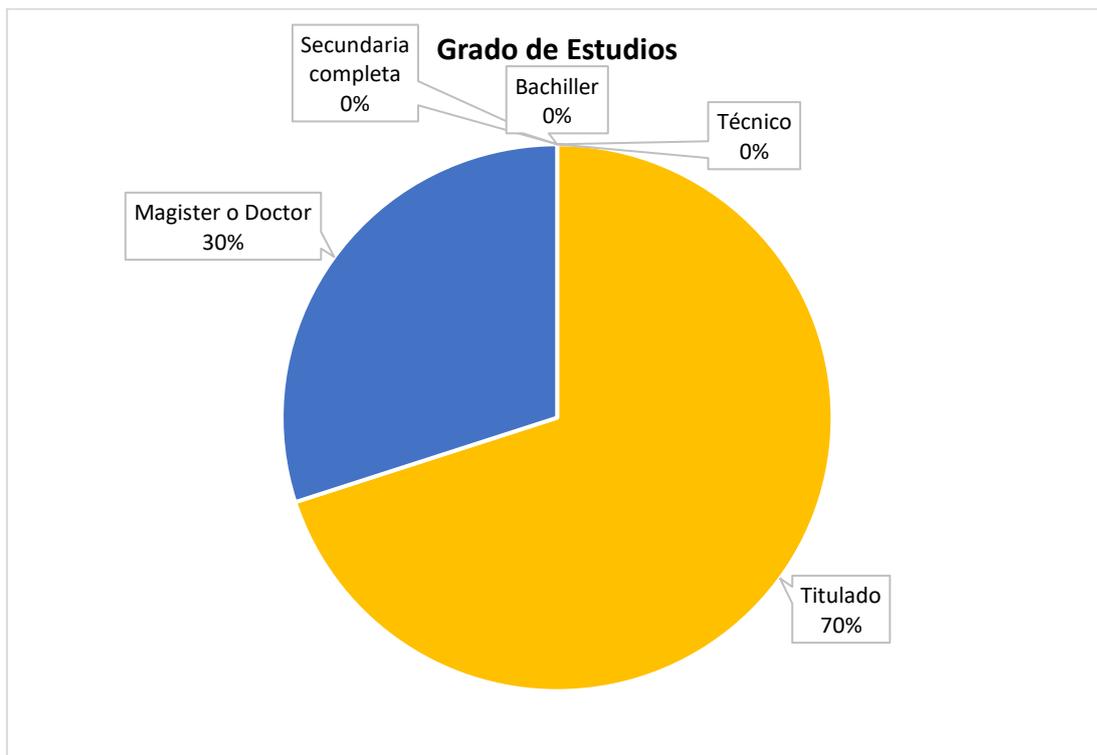


Figura 3 Grado de Estudios

**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC acerca de su grado de estudios de los cuales, el 70% indica que tiene el grado de estudios de titulación y el 30% indica que tiene el grado de magister o doctor.

Tabla 4  
Ingresos Mensuales

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de s/. 930.00	0	0%
s/. 931 a s/. 1700.00	12	60%
s/. 1701.00 a s/. 2550.00	5	25%
s/. 2551.00 a s/. 3400.00	3	15%
s/. 3401.00 a más	0	0%
TOTAL	20	100%

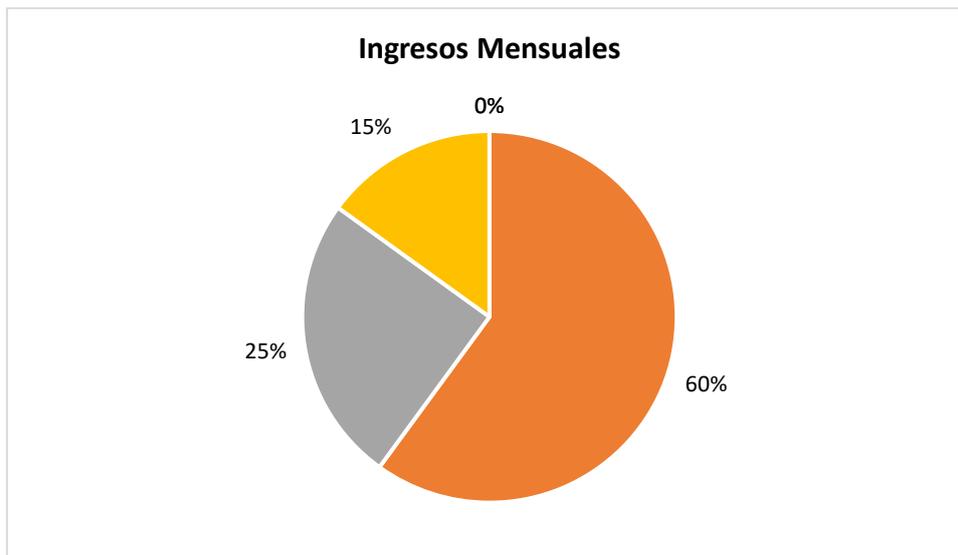


Figura 4 Ingresos Mensuales

**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC acerca de sus ingresos mensuales de los cuales, el 60% indica que tiene ingresos mensuales de s/. 931 a s/. 1700.00, el 25% indica que tiene ingresos mensuales de s/. 1701.00 a s/. 2550.00 y el 15% indica que tiene ingresos mensuales de s/. 2551.00 a s/. 3400.00.

Tabla 5

*Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica asertiva para lograr entender lo que intenta comunicarte?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	4	20%
Casi Nunca	5	25%
A Veces	3	15%
Casi Siempre	6	30%
Siempre	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

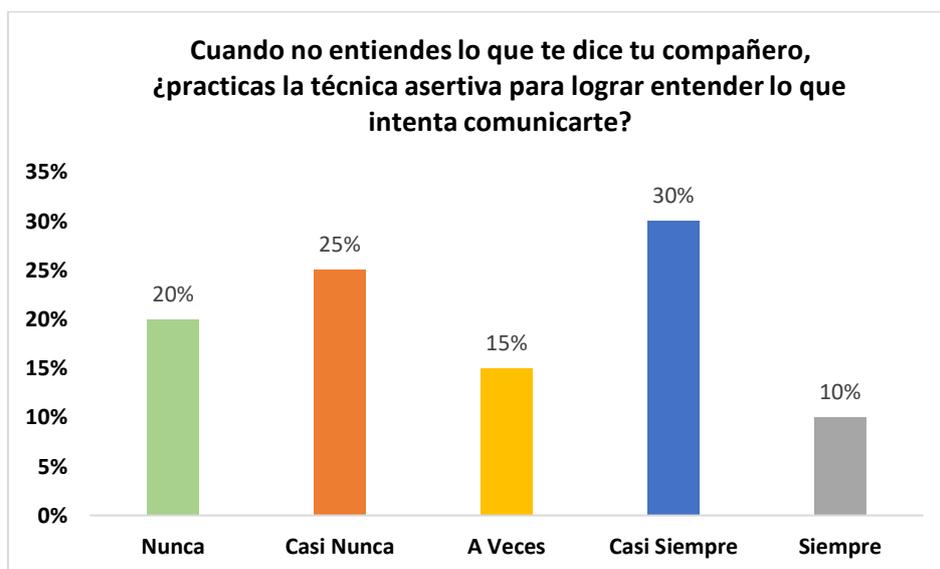


Figura 5 Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica asertiva para lograr entender lo que intenta comunicarte?

**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 20% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero nunca practica la técnica asertiva para lograr entender lo que intenta comunicarle, el 25% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero casi nunca practica la técnica asertiva para lograr entender lo que intenta comunicarle, el 15% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero a veces practica la técnica asertiva para lograr entender lo que intenta comunicarle, el 30% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero casi siempre practica la técnica asertiva para lograr entender lo que intenta comunicarle y el 10% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero siempre practica la técnica asertiva para lograr entender lo que intenta comunicarle.

Tabla 6

*Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica de relajación para lograr entender lo que intenta comunicarte?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	7	35%
Casi Nunca	2	10%
A Veces	6	30%
Casi Siempre	5	25%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



Figura 6 Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica de relajación para lograr entender lo que intenta comunicarte?

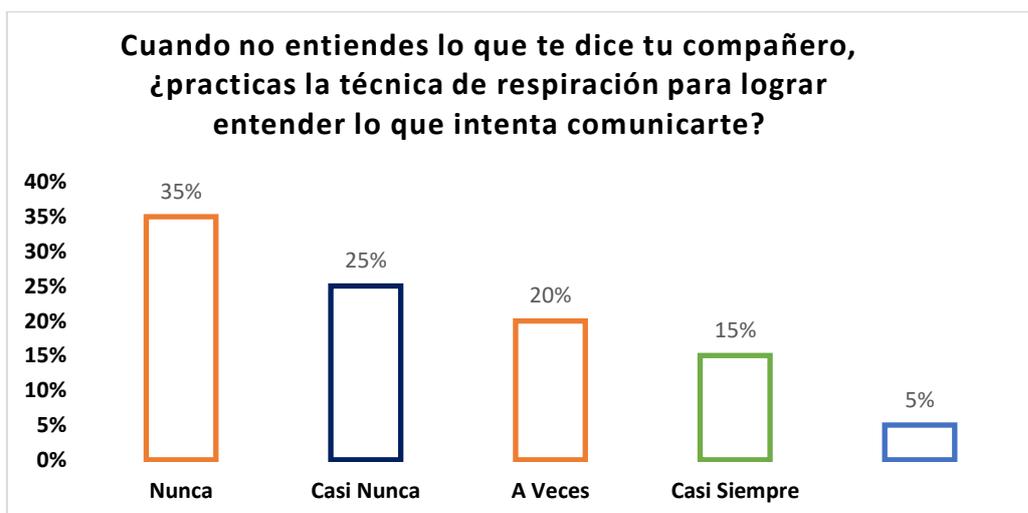
**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 35% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero nunca practica la técnica de relajación para lograr entender lo que intenta comunicarle, el 10% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero casi nunca practica la técnica de relajación para lograr entender lo que intenta comunicarle, el 30% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero a veces practica la técnica de relajación para lograr entender lo que intenta comunicarle y el 25% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero casi siempre practica la técnica de relajación para lograr entender lo que intenta comunicarle.

Tabla 7

*Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicas la técnica de respiración para lograr entender lo que intenta comunicarte?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	7	35%
Casi Nunca	5	25%
A Veces	4	20%
Casi Siempre	3	15%
Siempre	1	5%
TOTAL	20	100%



*Figura 7* Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicas la técnica de respiración para lograr entender lo que intenta comunicarte?

**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 35% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero nunca practica la técnica de respiración para lograr entender lo que intenta comunicarle, el 25% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero casi nunca practica la técnica de respiración para lograr entender lo que intenta comunicarle, el 20% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero a veces practica la técnica de respiración para lograr entender lo que intenta comunicarle, el 15% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero casi siempre practica la técnica de respiración para lograr entender lo que intenta comunicarle y el 5% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero siempre practica la técnica de respiración para lograr entender lo que intenta comunicarle.

Tabla 8

*Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica cognitiva para lograr entender lo que intenta comunicarte?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	11	55%
Casi Nunca	5	25%
A Veces	4	20%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

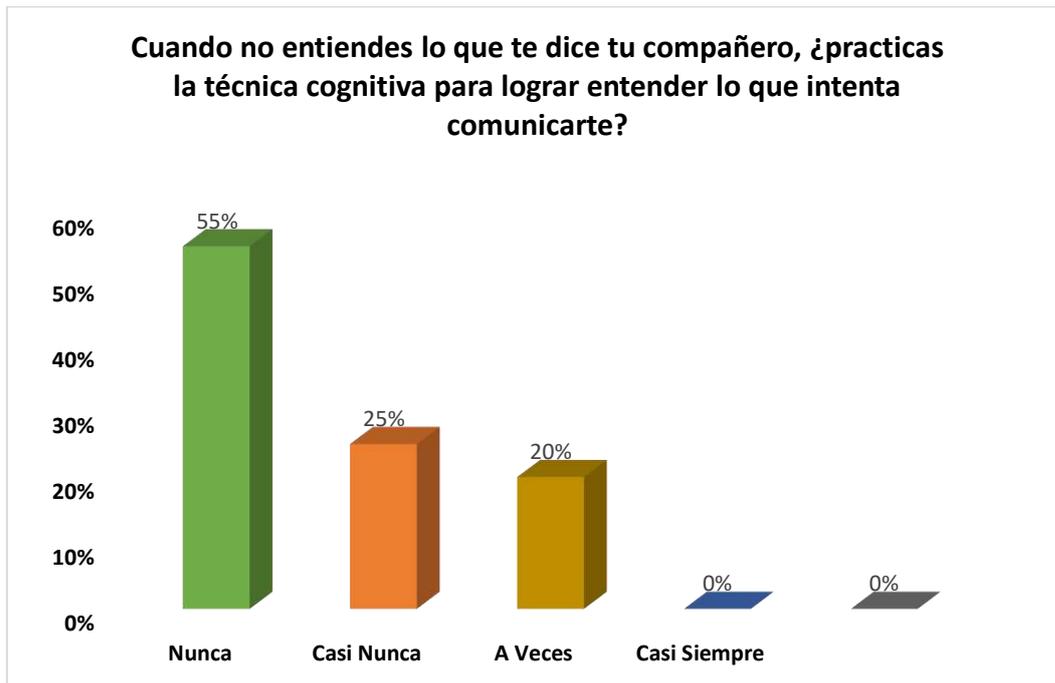


Figura 8 Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica cognitiva para lograr entender lo que intenta comunicarte?

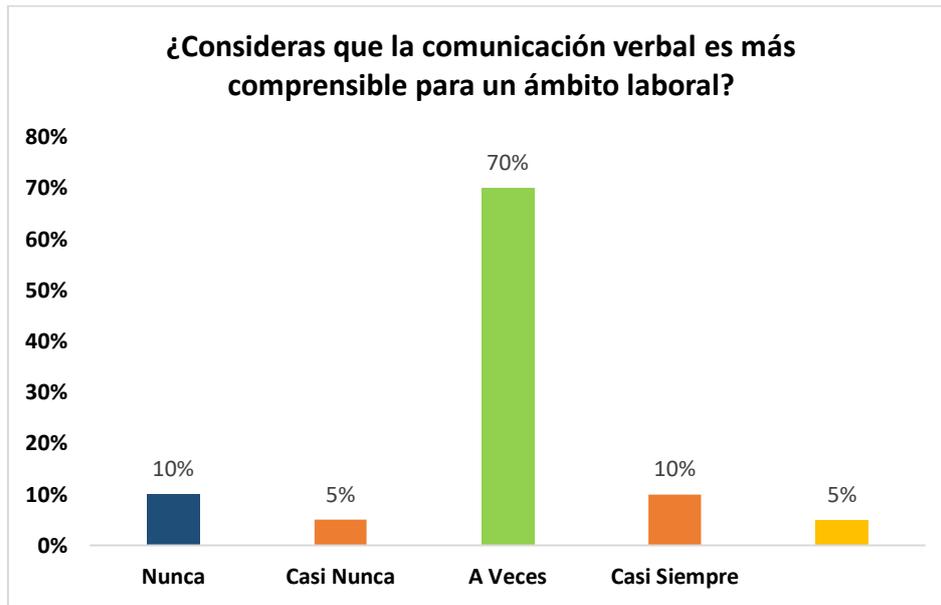
**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 55% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero nunca practica la técnica de cognitiva para lograr entender lo que intenta comunicarle, el 25% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero casi nunca practica la técnica de cognitiva para lograr entender lo que intenta comunicarle y el 20% indica que cuando no entiende lo que te dice su compañero a veces practica la técnica de cognitiva para lograr entender lo que intenta comunicarle.

Tabla 9

*¿Consideras que la comunicación verbal es más comprensible para un ámbito laboral?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	2	10%
Casi Nunca	1	5%
A Veces	14	70%
Casi Siempre	2	10%
Siempre	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



*Figura 9 ¿Consideras que la comunicación verbal es más comprensible para un ámbito laboral?*

**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 10% considera que la comunicación verbal nunca es más comprensible para un ámbito laboral, el 5% considera que la comunicación verbal casi nunca es más comprensible para un ámbito laboral, el 70% considera que la comunicación verbal a veces es más comprensible para un ámbito laboral, el 10% considera que la comunicación verbal casi siempre es más comprensible para un ámbito laboral y el 5% considera que la comunicación verbal siempre es más comprensible para un ámbito laboral.

Tabla 10

*¿Consideras que la comunicación no verbal es más comprensible para un ámbito laboral?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	17	85%
Casi Nunca	1	5%
A Veces	2	10%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

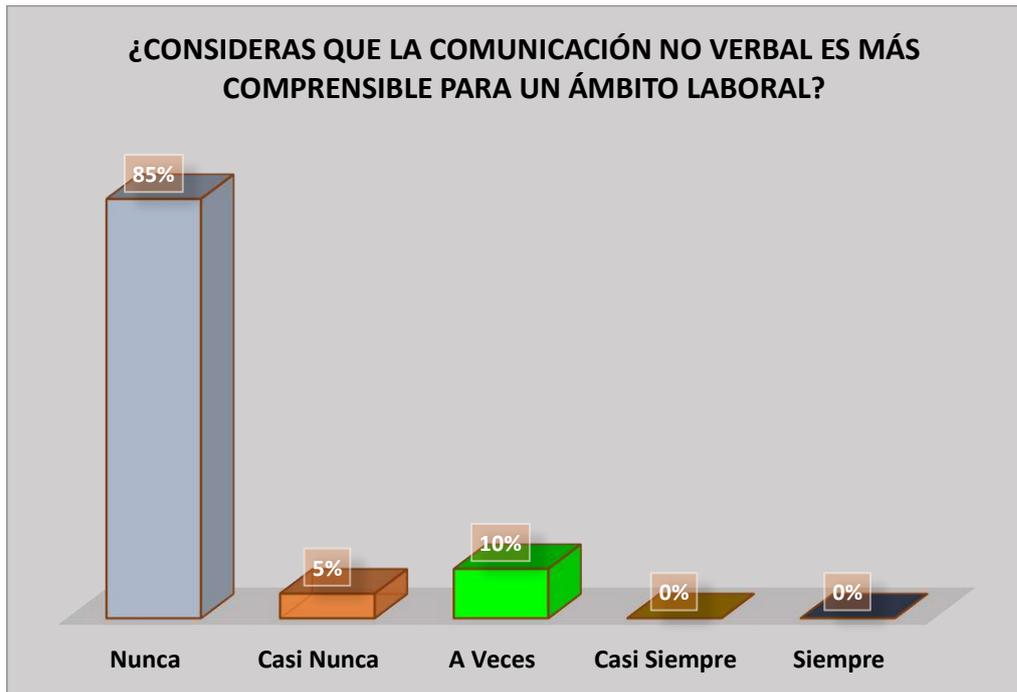


Figura 10 *¿Consideras que la comunicación no verbal es más comprensible para un ámbito laboral?*

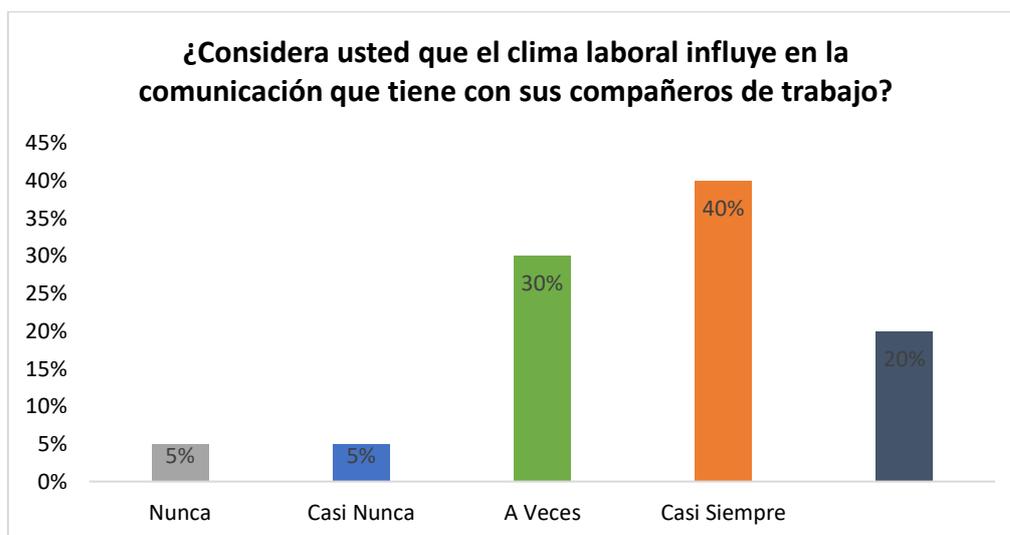
**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 85% considera que la comunicación no verbal nunca es más comprensible para un ámbito laboral, el 5% considera que la comunicación no verbal casi nunca es más comprensible para un ámbito laboral y el 10% considera que la comunicación no verbal a veces es más comprensible para un ámbito laboral.

Tabla 11

*¿Considera usted que el clima laboral influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	1	5%
Casi Nunca	1	5%
A Veces	6	30%
Casi Siempre	8	40%
Siempre	4	20%
TOTAL	20	100%



*Figura 11 ¿Considera usted que el clima laboral influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?*

**Interpretación:**

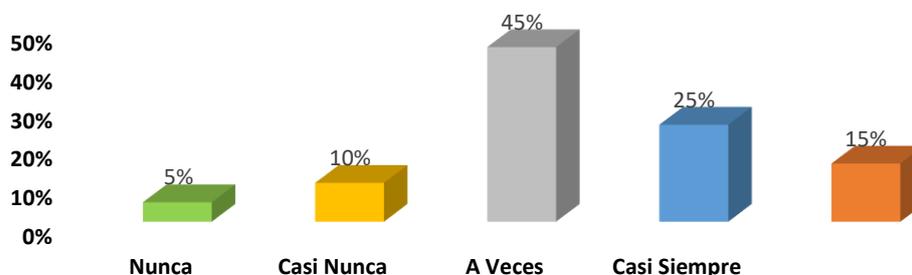
Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 5% considera que el clima laboral nunca influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 5% considera que el clima laboral casi nunca influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 30% considera que el clima laboral a veces influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 40% considera que el clima laboral casi siempre influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo y el 20% considera que el clima laboral siempre influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo.

Tabla 12

*¿Considera usted que la actitud positiva influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	1	5%
Casi Nunca	2	10%
A Veces	9	45%
Casi Siempre	5	25%
Siempre	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**¿Considera usted que la actitud positiva influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?**



*Figura 12 ¿Considera usted que la actitud positiva influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?*

**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 5% considera que la actitud positiva nunca influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 10% considera que la actitud positiva casi nunca influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 45% considera que la actitud positiva a veces influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 25% considera que la actitud positiva casi siempre influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo y el 15% considera que la actitud positiva siempre influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo.

Tabla 13

*¿Considera usted que la empatía influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	1	5%
Casi Nunca	2	10%
A Veces	8	40%
Casi Siempre	4	20%
Siempre	5	25%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

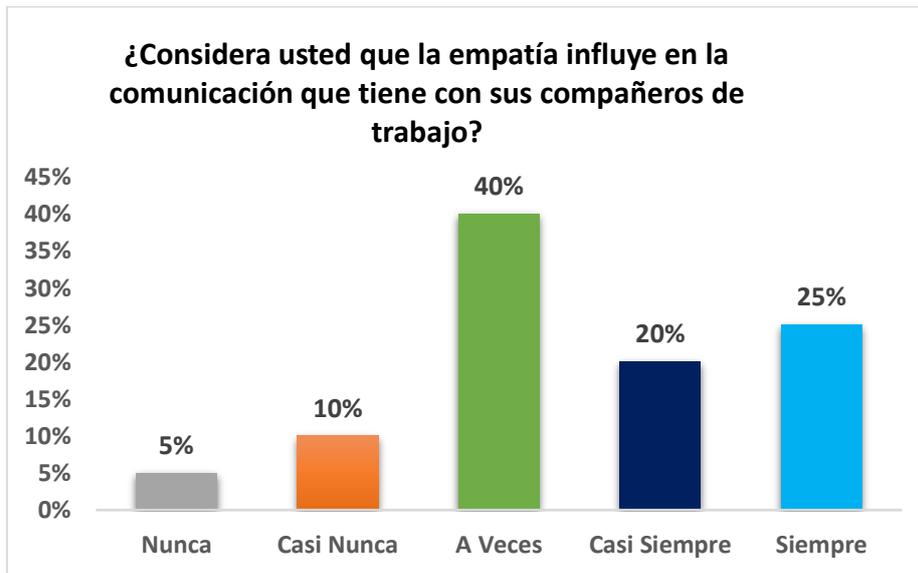


Figura 13 *¿Considera usted que la empatía influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?*

**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 5% considera que la empatía nunca influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 10% considera que la empatía casi nunca influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 40% considera que la empatía a veces influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 20% considera que la empatía casi siempre influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo y el 25% considera que la empatía siempre influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo.

Tabla 14

*¿Considera usted que la ética profesional influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	2	10%
Casi Nunca	1	5%
A Veces	8	40%
Casi Siempre	6	30%
Siempre	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

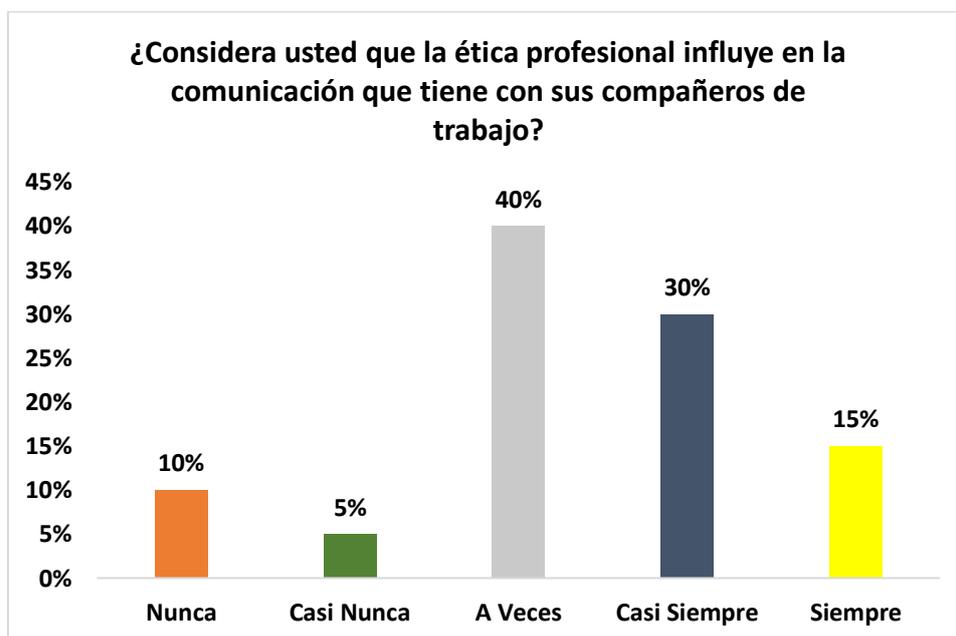


Figura 14 *¿Considera usted que la ética profesional influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?*

**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 10% considera que la ética profesional nunca influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 5% considera que la ética profesional casi nunca influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 40% considera que la ética profesional a veces influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 30% considera que la ética profesional casi siempre influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo y el 15% considera que la ética profesional siempre influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo.

Tabla 15; Considera usted que la motivación influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	15%
Casi Nunca	4	20%
A Veces	7	35%
Casi Siempre	4	20%
Siempre	2	10%
TOTAL	20	100%

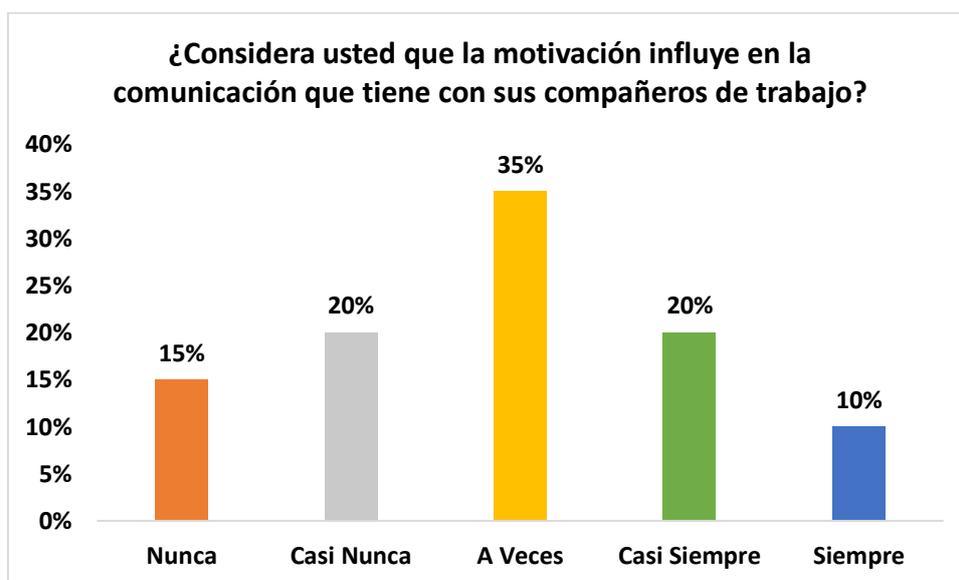


Figura 15; Considera usted que la motivación influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?

**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 15% considera que la motivación nunca influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 20% considera que la motivación casi nunca influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 35% considera que la motivación a veces influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 20% considera que la motivación casi siempre influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo y el 10% considera que la motivación siempre influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo.

Tabla 16

*¿Considera usted que la actitud negativa influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	7	35%
Casi Nunca	4	20%
A Veces	6	30%
Casi Siempre	3	15%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

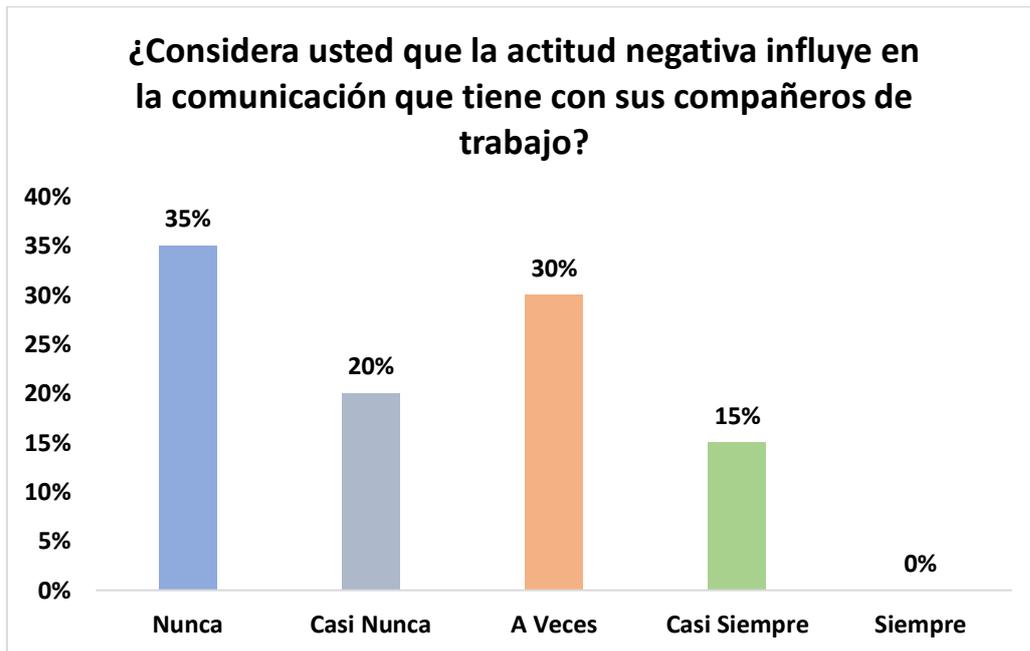


Figura 16 *¿Considera usted que la actitud negativa influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?*

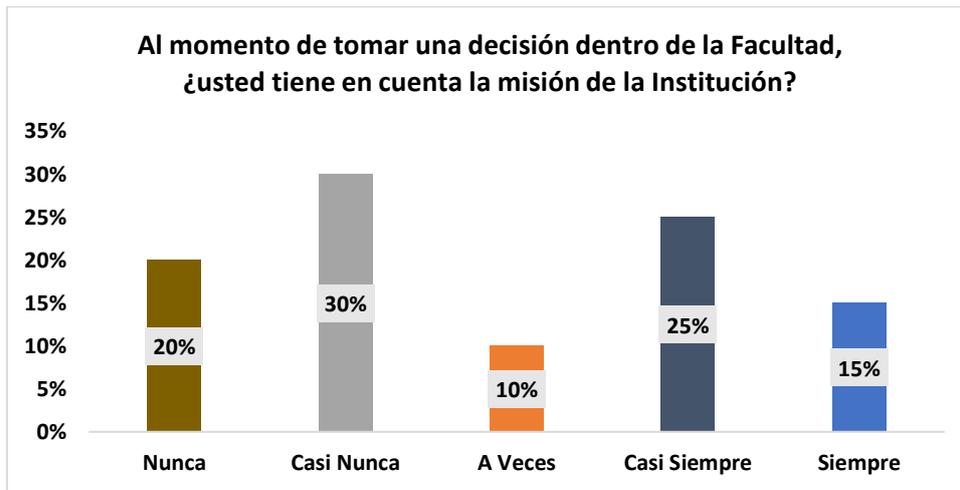
**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 35% considera que la actitud negativa nunca influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 20% considera que la actitud negativa casi nunca influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 30% considera que la actitud negativa a veces influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo y el 15% considera que la actitud negativa casi siempre influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo.

Tabla 17

*Al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad, ¿usted tiene en cuenta la misión de la Institución?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	4	20%
Casi Nunca	6	30%
A Veces	2	10%
Casi Siempre	5	25%
Siempre	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



*Figura 17* Al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad, ¿usted tiene en cuenta la misión de la Institución?

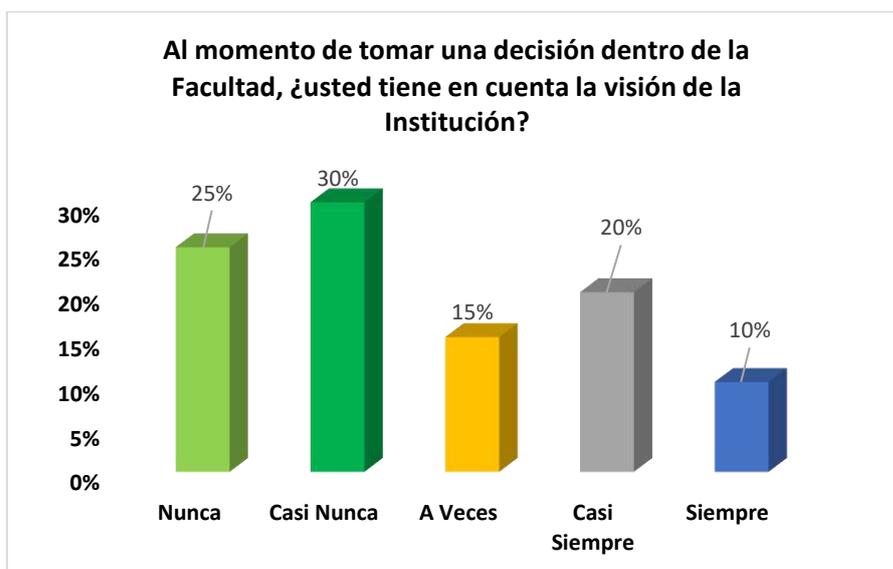
**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 20% considera que al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad nunca tiene en cuenta la misión de la Institución, el 30% considera que al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad casi nunca tiene en cuenta la misión de la Institución, el 10% considera que al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad a veces tiene en cuenta la misión de la Institución, el 25% considera que al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad casi siempre tiene en cuenta la misión de la Institución y el 15% considera que al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad siempre tiene en cuenta la misión de la Institución.

Tabla 18

*Al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad, ¿usted tiene en cuenta la visión de la Institución?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	5	25%
Casi Nunca	6	30%
A Veces	3	15%
Casi Siempre	4	20%
Siempre	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



*Figura 18* Al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad, ¿usted tiene en cuenta la visión de la Institución?

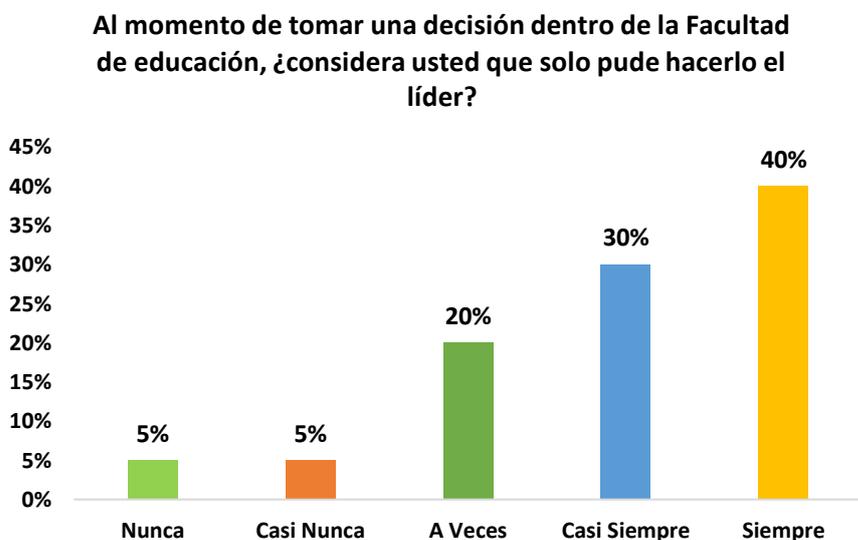
**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 25% considera que al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad nunca tiene en cuenta la visión de la Institución, el 30% considera que al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad casi nunca tiene en cuenta la visión de la Institución, el 15% considera que al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad a veces tiene en cuenta la visión de la Institución, el 20% considera que al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad casi siempre tiene en cuenta la visión de la Institución y el 10% considera que al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad siempre tiene en cuenta la visión de la Institución.

Tabla 19

*Al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad de educación, ¿considera usted que solo puede hacerlo el líder?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	1	5%
Casi Nunca	1	5%
A Veces	4	20%
Casi Siempre	6	30%
Siempre	8	40%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



*Figura 19 Al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad de educación, ¿considera usted que solo puede hacerlo el líder?*

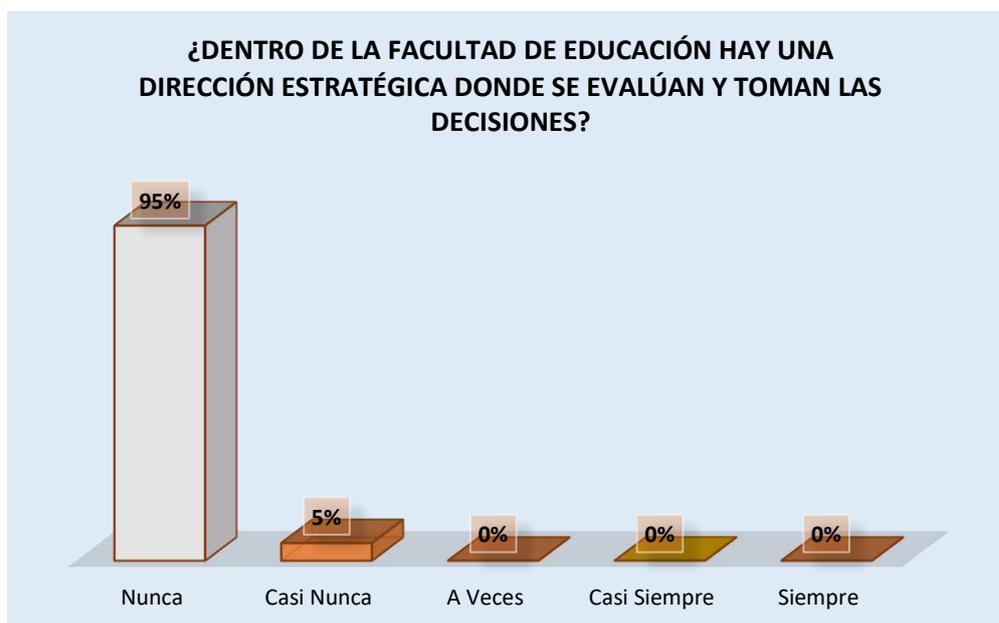
**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 5% considera que al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad nunca considera que solo puede hacerlo el líder, el 5% considera que al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad casi nunca considera que solo puede hacerlo el líder, el 20% considera que al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad a veces considera que solo puede hacerlo el líder, el 30% considera que al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad casi siempre considera que solo puede hacerlo el líder y el 40% considera que al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad siempre considera que solo puede hacerlo el líder.

Tabla 20

*¿Dentro de la Facultad de educación hay una dirección estratégica donde se evalúan y toman las decisiones?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	19	95%
Casi Nunca	1	5%
A Veces	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



*Figura 20 ¿Dentro de la Facultad de educación hay una dirección estratégica donde se evalúan y toman las decisiones?*

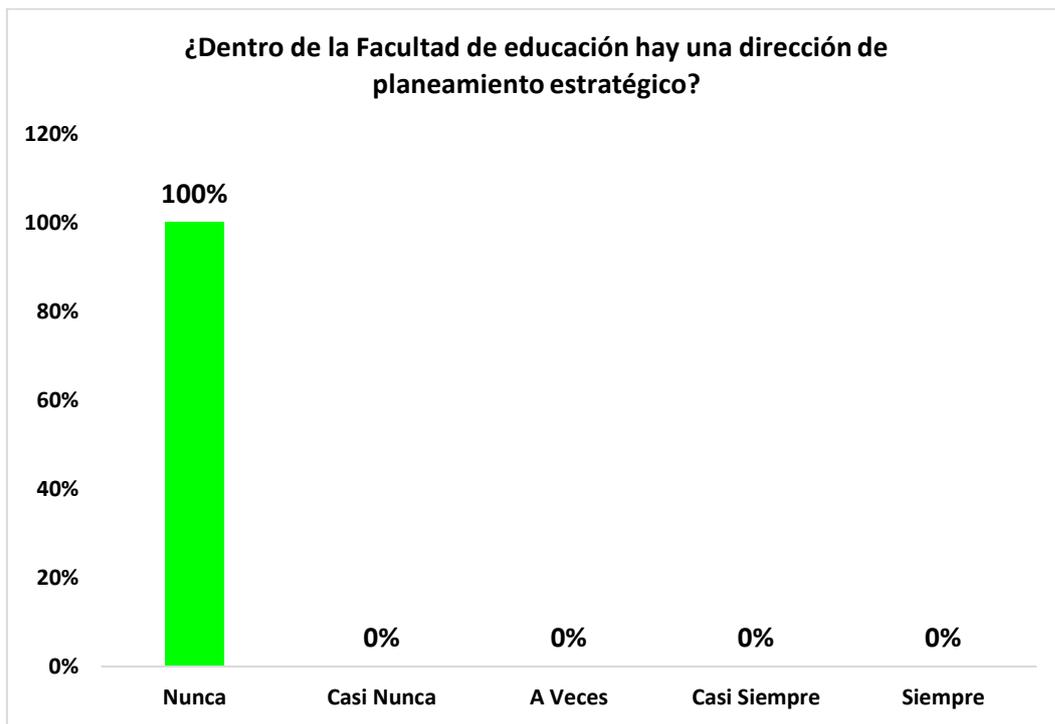
**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 95% considera que dentro de la Facultad de educación nunca hay una dirección estratégica donde se evalúan y toman las decisiones y el 5% considera que dentro de la Facultad de educación casi nunca hay una dirección estratégica donde se evalúan y toman las decisiones.

Tabla 21

*¿Dentro de la Facultad de educación hay una dirección de planeamiento estratégico?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	20	100%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



*Figura 21 ¿Dentro de la Facultad de educación hay una dirección de planeamiento estratégico?*

**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 100% considera que dentro de la Facultad de educación nunca hay una dirección de planeamiento estratégico donde se evalúan y toman las decisiones

Tabla 22

¿Considera usted que toma decisiones a favor de la facultad de educación?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	5	25%
Casi Siempre	7	35%
Siempre	8	40%
TOTAL	20	100%

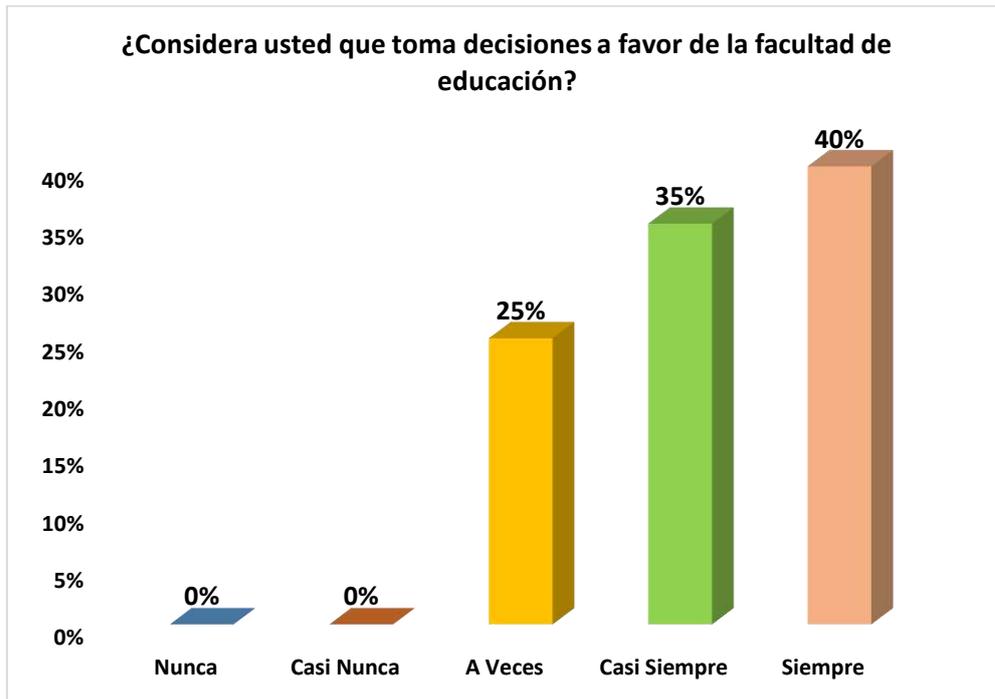


Figura 22 ¿Considera usted que toma decisiones a favor de la facultad de educación?

**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 25% considera que a veces toma decisiones a favor de la facultad de educación, el 35% considera que casi siempre toma decisiones a favor de la facultad de educación y el 45% considera que siempre toma decisiones a favor de la facultad de educación.

Tabla 23

*¿Considera usted que para tomar una decisión se toma en cuenta la cultura organizacional?*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	6	30%
Casi Nunca	5	25%
A Veces	4	20%
Casi Siempre	5	25%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

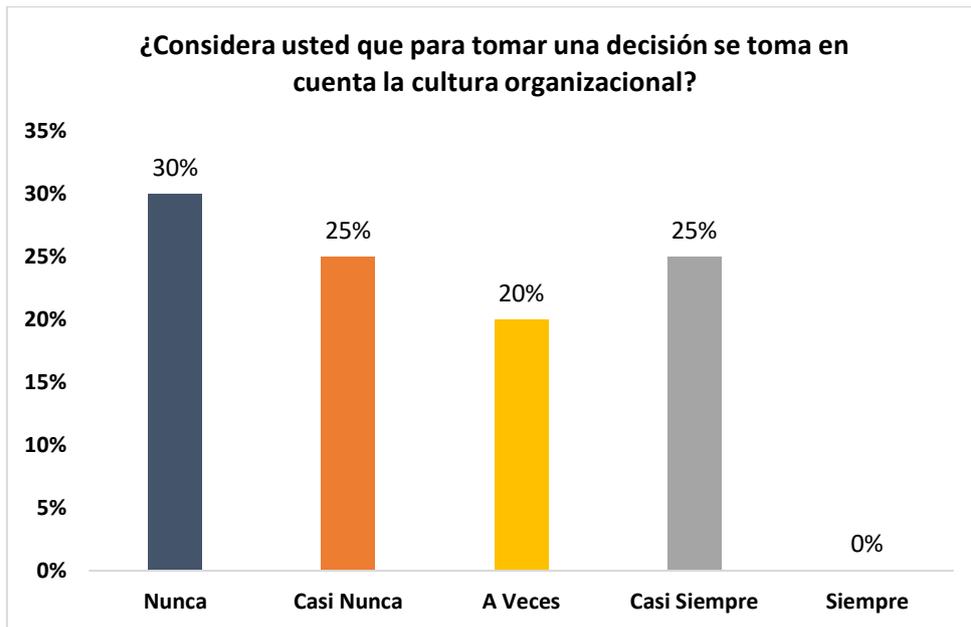


Figura 23 *¿Considera usted que para tomar una decisión se toma en cuenta la cultura organizacional?*

**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 30% considera que para tomar una decisión nunca se toma en cuenta la cultura organizacional, el 25% considera que para tomar una decisión casi nunca se toma en cuenta la cultura organizacional, el 20% considera que para tomar una decisión a veces se toma en cuenta la cultura organizacional y el 25% considera que para tomar una decisión siempre se toma en cuenta la cultura organizacional.

Tabla 24

¿Considera usted que para tomar una decisión se toma en cuenta el trabajo en equipo?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	15%
Casi Nunca	4	20%
A Veces	6	30%
Casi Siempre	2	10%
Siempre	5	25%
TOTAL	20	100%

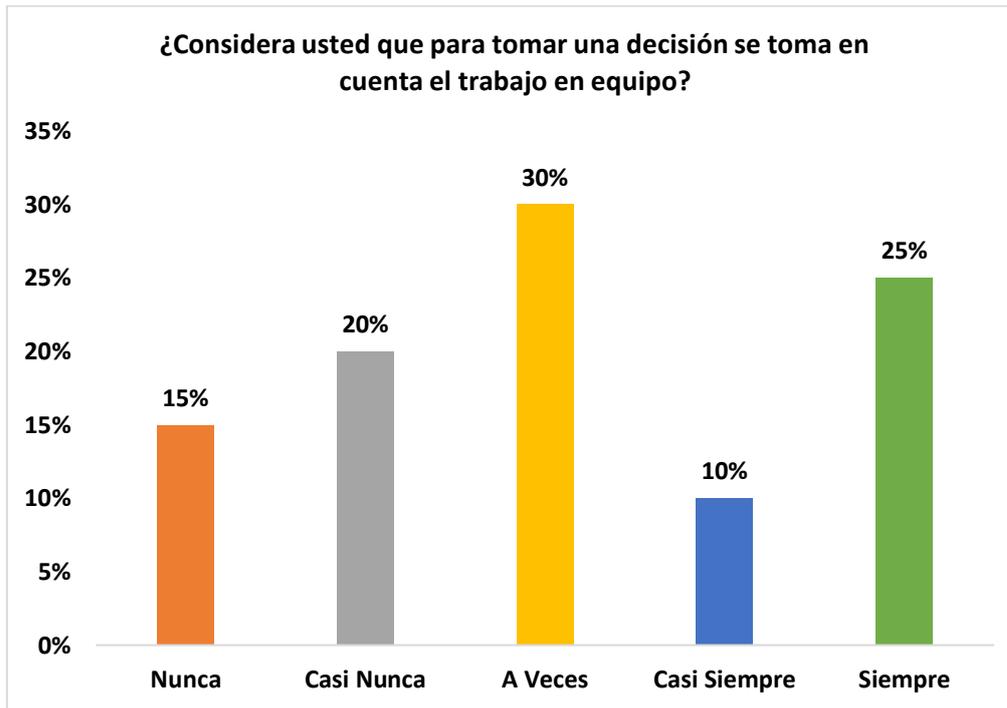


Figura 24 ¿Considera usted que para tomar una decisión se toma en cuenta el trabajo en equipo?

**Interpretación:**

Se encuestó a 20 administrativos de la Facultad de educación de la UNJSFC, el 15% considera que para tomar una decisión nunca se toma en cuenta el trabajo en equipo, el 20% considera que para tomar una decisión casi nunca se toma en cuenta el trabajo en equipo, el 30% considera que para tomar una decisión a veces se toma en cuenta el trabajo en equipo, el 10% considera que para tomar una decisión casi siempre se toma en cuenta el trabajo en equipo y el 25% considera que para tomar una decisión siempre se toma en cuenta el trabajo en equipo.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>**: “La comunicación asertiva no se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022”.

**H<sub>1</sub>**: “La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022”.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Usamos los siguientes estándares:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H<sub>0</sub>**.

**Aplicamos SPSS v24:**

Tabla 25

*Correlación entre Comunicación Asertiva y Toma de Decisiones*

		Comunicación	
		Asertiva	Toma de Decisiones
Comunicación Asertiva	Correlación de Pearson	1	0,448*
	Sig. (bilateral)		0,047
	N	20	20
Toma de Decisiones	Correlación de Pearson	0,448*	1
	Sig. (bilateral)	0,047	
	N	20	20

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### **INTERPRETACIÓN:**

Como puede verse en la Tabla 25, la significancia asintótica (0.047) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). En otras palabras, “La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho – 2022”. Además, el coeficiente de correlación es de 0,448 según Pearson, y el coeficiente de correlación es positivo y bajo según la escala de Bisquerra.

## PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

**H<sub>0</sub>:** “La estrategia asertiva no se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022”.

**H<sub>1</sub>:** “La estrategia asertiva se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022”.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Usamos los siguientes estándares:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H<sub>0</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

*Tabla 26*  
*Correlación entre Estrategia Asertiva y Toma de Decisiones*

		Estrategia	
		Asertiva	Toma de Decisiones
Estrategia Asertiva	Correlación de Pearson	1	0,67*
	Sig. (bilateral)		0,014
	N	20	20
Toma de Decisiones	Correlación de Pearson	0,67*	1
	Sig. (bilateral)	0,014	
	N	20	20

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se muestra en la Tabla 26, la significancia asintótica (0.014) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Es decir, “La estrategia asertiva se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho – 2022”. Además, según la escala de Bisquerra, la correlación es positiva y media.

## PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

**H<sub>0</sub>:** “Los tipos de comunicación no se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022”.

**H<sub>1</sub>:** “Los tipos de comunicación se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022”.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Usamos los siguientes estándares:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H<sub>0</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

*Tabla 27*

*Correlación entre Tipos de Comunicación y Toma de Decisiones*

		Tipos de	
		Comunicación	Toma de Decisiones
Tipos de Comunicación	Correlación de Pearson	1	0,437*
	Sig. (bilateral)		0,028
	N	20	20
Toma de Decisiones	Correlación de Pearson	0,437*	1
	Sig. (bilateral)	0,028	
	N	20	20

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla 27, la significancia asintótica (0,028) es menor que el nivel de significación (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, “Los tipos de comunicación se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho – 2022”. Además, la correlación de Pearson es 0.437, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

**H<sub>0</sub>:** “Las habilidades sociales no se relacionan significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022”.

**H<sub>1</sub>:** “Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho - 2022”.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Usamos los siguientes estándares:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H<sub>0</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

*Tabla 28*  
*Correlación entre Habilidades Sociales y Toma de Decisiones*

		Habilidades	
		Sociales	Toma de Decisiones
Habilidades Sociales	Correlación de Pearson	1	0,684*
	Sig. (bilateral)		0,021
	N	20	20
Toma de Decisiones	Correlación de Pearson	0,684*	1
	Sig. (bilateral)	0,021	
	N	20	20

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla 28, la significancia asintótica (0,021) es menor que el nivel de significación (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, “Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho – 2022”. Además, la correlación de Pearson es 0.684, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

### ALFA DE CONBRACH.

“El coeficiente Alfa de Cronbach oscila entre el 0 y el 1. Cuanto más próximo esté a 1, más consistentes serán los ítems serán entre sí (y viceversa). Por otro lado, hay que tener en cuenta que, a mayor longitud del test, mayor será alfa ( $\alpha$ )”.

#### Fórmula:

$$\text{ALFA} = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{SVi}{Vt} \right]$$

S = Suma

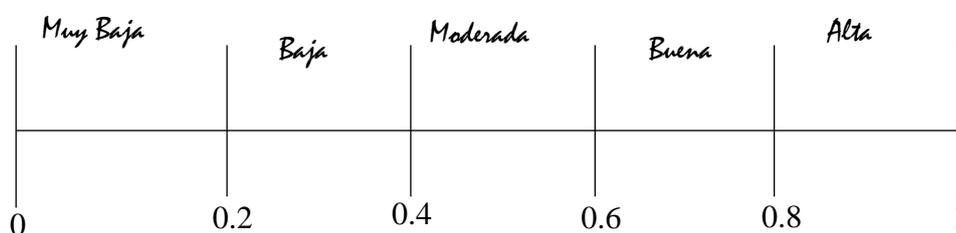
Alfa = 0.50

K (número de ítems) = 20

Vi (Varianza de cada ítem) = 27.45

Vt= (Varianza total) = 52.31

#### Rango:



El resultado obtenido en el Alfa de Cronbach de la presente investigación tiene como resultado 0.57 por lo tanto se indica que la fiabilidad de trabajo es “**Moderada**” aceptándose el instrumento de investigación.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión de resultados**

Los resultados obtenidos conducen a establecer que “La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho – 2022”, guarda relación con Rodríguez (2019) en su tesis titulada “Comunicación Asertiva y Decisiones Gerenciales”, su objetivo de investigación es “mostrar el grado de influencia de la comunicación asertiva al momento de tomar una decisión gerencial, por lo cual se desglosan las características y las etapas de este proceso”, su metodología es de nivel correlacional, llegó a la conclusión de que: “se considera la comunicación como una herramienta principal la cual al momento de utilizarse correctamente permite expresar de forma clara y acertada los objetivos que se pretenden lograr en el campo gerencial, es por ello que la comunicación bien utilizada informa y explica por qué se debe tomar una decisión específica entre varias opciones, teniendo en cuenta el uso correcto de las etapas de la toma de decisiones” (p. 20). Además guarda relación con Diaz (2021) en su tesis titulada “Comunicación asertiva y toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2020”, su objetivo de investigación es “determinar la relación entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C.,

San Juan de Lurigancho – 2020”, su metodología es de tipo no experimental, de diseño correlacional-descriptivo, su población está conformada por 120 trabajadores de la clínica y llegó a la conclusión de que “la comunicación asertiva se relaciona con la toma de decisiones en la clínica san Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020, debido a que existe una correlación positiva considerable” (p. 71).

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

- Se concluye aceptándose la hipótesis alternativa “La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC en tiempos de pandemia, Huacho – 2022”.
- Se concluye que la comunicación asertiva es un pilar muy importante dentro la Facultad de Educación de la UNJFSC debido a que influye en la excelente toma de decisiones que se tiene dentro de la Facultad de Educación de la UNJFSC.
- Se concluye que los administrativos de la Facultad de Educación no manejan las técnicas que facilitan la comunicación asertiva.
- Se concluye que las habilidades sociales influyen en las personas al momento de comunicarse, los administrativos no manejan bien sus habilidades sociales para comunicarse con el Decano de la Facultad de Educación.

## 6.2 Recomendaciones

- Se recomienda que en la Facultad de Educación por medio del Decano de la facultad se brinden charlas acerca de la comunicación asertiva y su importancia dentro del ámbito laboral.
- El Decano de la Facultad de Educación debe brindar charlas acerca de las técnicas de comunicación asertiva para lograr una comunicación precisa, clara y entendible, sin tener así confusiones al momento de comunicarse internamente como administrativos de la Facultad.
- Brindar charlas fortaleciendo las habilidades sociales de cada uno de los administrativos de la Facultad generando así que todos se comuniquen de manera precisa y clara evitando complicaciones en el trabajo y a su vez en su comunicación diaria para tomar decisiones.

## REFERENCIAS

### 7.2 Fuentes bibliográficas

Affonso, A. (24 de Marzo de 2020). *Dicas de Getao*. Obtenido de <https://professorannibal.com.br/2020/03/24/no-todas-las-decisiones-son-estrategicas/#:~:text=Las%20decisiones%20estrat%C3%A9gicas%20son%20decisiones,las%20personas%20que%20la%20componen.&text=Los%20ejecutivos%20y%20gerentes%20toman,el%20futuro%20de%20la%2>

Aguilar, M. (2018). comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de Instituciones Educativas de Los Olivos, 2018. *Tesis de Posgrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Amayaco. (2019). Obtenido de Que es la comunicación asertiva:

<https://amayaco.com/comunicacion-asertiva/que-es-la-comunicacion-asertiva>

Ariño, M. (14 de Octubre de 2010). *Decisiones estratégicas y decisiones operativas*.

Obtenido de <https://miguelarino.com/2010/10/14/decisiones-estrategicas-y-decisiones-operativas/>

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (Tercera ed.). Mexico: Interamericana Editores.

Desiato, P. (2014). Implantación de la Comunicación Asertiva para la Toma de Decisiones en asesoría Postal C.A. *Tesis de Pregrado*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Diaz, M. (2021). Comunicación asertiva y toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2020. *Tesis de Posgrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- Estrada, A. (2016). la Comunicación Asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje]. *Tesis de Pregrado*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Flores, M. (2021). asertividad y toma de decisiones de directivos en la percepción de docentes de educación primaria de doa Instituciones Educativas de Manantay-Ucayali, 2020. *Tesis de Pregrado*. Universida Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú.
- Guartatanga, A. (2011). la comunicación asertiva y su incidencia en las empresarias independientes de la empresa Yanbal en la provincia de Santa Elena periodo 2010-2011. *Tesis de Pregrado*. Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.
- Peiró, R. (2020). *Comunicación Asertiva*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-asertiva.html>
- Rios, S. (2021). comunicación asertiva y trabajo en equipo en una Institución de Educación Superior Privada de Lima. *Tesis de Pregrado*. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Rodriguez, D. (2019). omunicación Asertiva y Decisiones Gerenciales. *Tesis de Posgrado*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Romero. (30 de enero de 2022). *Divulgación Dinámica*. Obtenido de Tecnicas de la comunicación asertiva: <https://www.divulgaciondinamica.es/blog/tecnicas-comunicacion-asertiva/>
- Vilca, I. (2019). Comunicación aAsertiva y clima organizacional en las Instituciones Educativas Secundarias del Distrito de Patambuco - 2019. *Tesis de Posgrado*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Yabar, B. (09 de Octubre de 2020). *Consejos para mejorar la toma de decisiones operativas*. Obtenido de <https://altametrics.com/es/cash-management.html>

Zanatta, M. (20 de Octubre de 2021). *toma de decisiones*. Obtenido de <https://www.captio.net/blog/las-ocho-etapas-en-el-proceso-de-toma-de-decisiones-de-la-empresa>

# ANEXOS

**Universidad Nacional**  
**José Faustino Sánchez Carrión**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**ENCUESTA SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA TOMA DE DECISIONES**

Buen día, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto la comunicación asertiva y la toma de decisiones del personal administrativo de la Facultad de Educación, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

*De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!*

**I. DATOS DEL ENCUESTADO**

**1. Genero.**

- a) Femenino
- b) Masculino

**2. Estado civil**

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Viudo
- d) Divorciado
- e) Unión libre

**3. Grado de estudios**

- a) Secundaria completa.
- b) Técnico.
- c) Bachiller.
- d) Titulado
- e) Magister o Doctor.

**4. Indique el intervalo en que se encuentra sus ingresos mensuales actual:**

- a) Menos de s/. 930.00
- b) s/. 931 a s/. 1700.00
- c) s/. 1701.00 a s/. 2550.00
- d) s/. 2551.00 a s/. 3400.00

e) s/. 3401.00 a más.

## II. INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted, Solamente una opción, Marque con claridad la opción elegida con un aspa "X"

**1=Nunca; 2= Casi Nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre**

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y le explicó la importancia de su participación.

COMUNICACIÓN ASERTIVA									
I. Estrategia de asertividad. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
	Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica asertiva para lograr entender lo que intenta comunicarte?								
1.	Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica de relajación para lograr entender lo que intenta comunicarte?								
2.	Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica de respiración para lograr entender lo que intenta comunicarte?								
3.	Cuando no entiendes lo que te dice tu compañero, ¿practicar la técnica cognitiva para lograr entender lo que intenta comunicarte?								
II. Tipos de Comunicación. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
	¿Consideras que la comunicación verbal es más comprensible para un ámbito laboral?								
4.	¿Consideras que la comunicación no verbal es más comprensible para un ámbito laboral?								
III. Habilidades Sociales. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
	¿Considera usted que el clima laboral influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?								
	¿Considera usted que la actitud positiva influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?								

5.	¿Considera usted que la empatía influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?					
6.	¿Considera usted que la ética profesional influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?					
7.	¿Considera usted que la motivación influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?					
	¿Considera usted que la actitud negativa influye en la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo?					
<b>TOMA DE DECISIONES</b>						
<b>IV. Decisión Estratégica. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)</b>		<b>Calificación</b>				
		1	2	3	4	5
	Al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad, ¿usted tiene en cuenta la misión de la Institución?					
	Al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad, ¿usted tiene en cuenta la visión de la Institución?					
8.	Al momento de tomar una decisión dentro de la Facultad de educación, ¿considera usted que solo pude hacerlo el líder?					
9.	¿Dentro de la Facultad de educación hay una dirección estratégica donde se evalúan y toman las decisiones?					
	¿Dentro de la Facultad de educación hay una dirección de planeamiento estratégico?					
<b>V. Decisión Operativa. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)</b>		<b>Calificación</b>				
		1	2	3	4	5
	¿Considera usted que toma decisiones a favor de la facultad de educación?					
	¿Considera usted que para tomar una decisión se toma en cuenta la cultura organizacional?					
10.	¿Considera usted que para tomar una decisión se toma en cuenta el trabajo en equipo?					

*Muchas gracias por su participación 😊😊*

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del asesor o director]**  
**ASESOR**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del presidente]**  
**PRESIDENTE**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del secretario]**  
**SECRETARIO**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del primer vocal]**  
**VOCAL**