



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La comunicación efectiva y la toma de decisiones en la oficina
general de planificación de una universidad, Lima, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Sullon Nario, Luis Armando (orcid.org/0000-0002-4389-3123)

Yañez Ledezma, Juan Alberto (orcid.org/0000-0002-0847-4062)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (orcid.org/0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

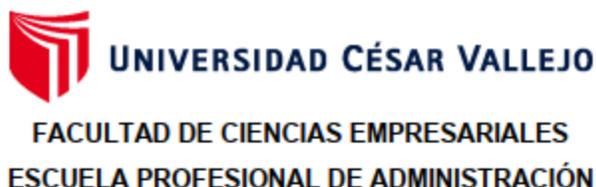
Dedicatoria

Esta tesis se la dedicamos a Dios y a nuestras familias quienes nos han apoyado para poder concluir nuestra carrera, gracias por ayudarnos a cumplir nuestros objetivos y metas. También se la dedicamos a nuestros hijos quiénes han sido nuestra mayor motivación para nunca rendirnos en nuestros estudios y ser ejemplo para ellos

Agradecimiento

Le agradecemos a Dios por permitirnos cumplir nuestra meta y muy profundamente a nuestra asesora por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiésemos podido llegar a esta instancia que tanto hemos anhelado. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaremos grabados para siempre en nuestras memorias para nuestro futuro profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "LA COMUNICACION EFECTIVA Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA OFICINA GENERAL DE PLANIFICACION DE UNA UNIVERSIDAD, LIMA, 2023.", cuyos autores son YAÑEZ LEDEZMA JUAN ALBERTO, SULLON NARIO LUIS ARMANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA DNI: 09629458 ORCID: 0000-0002-7543-9275	Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 26-11- 2023 13:12:44

Código documento Trilce: TRI - 0665803

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, SULLON NARIO LUIS ARMANDO, YAÑEZ LEDEZMA JUAN ALBERTO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "LA COMUNICACION EFECTIVA Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA OFICINA GENERAL DE PLANIFICACION DE UNA UNIVERSIDAD, LIMA, 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
YAÑEZ LEDEZMA JUAN ALBERTO DNI: 73213027 ORCID: 0000-0002-0847-4062	Firmado electrónicamente por: JYANEZL el 26-11-2023 13:15:07
SULLON NARIO LUIS ARMANDO DNI: 42062146 ORCID: 0000-0002-4389-3123	Firmado electrónicamente por: LSULLONN el 26-11-2023 13:14:44

Código documento Trilce: INV - 1386948



Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO.....	15
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y Operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos.....	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIA	54
ANEXOS	62

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Correlación entre comunicación efectiva y toma de decisiones.....</i>	39
Tabla 2	<i>Correlación entre comunicación efectiva y reconocimiento del problema....</i>	40
Tabla 3	<i>Correlación entre comunicación efectiva y diagnóstico de la situación.....</i>	41
Tabla 4	<i>Correlación entre comunicación efectiva y selección de la alternativa....</i>	42
Tabla 5	<i>Correlación entre comunicación efectiva y la implementación y evaluación de la alternativa.....</i>	43

Índice de figuras

FIGURA 1 <i>Diagrama de barras de la variable comunicación efectiva.....</i>	29
FIGURA 2 <i>Diagrama de barras de la dimensión comunicación armoniosa.....</i>	30
FIGURA 3 <i>Diagrama de barras de la dimensión comunicación asertiva.....</i>	31
FIGURA 4 <i>Diagrama de barras de la dimensión comunicación tolerante.....</i>	32
FIGURA 5 <i>Diagrama de barras de la variable toma de decisiones.....</i>	33
FIGURA 6 <i>Diagrama de barras de la dimensión reconocimiento del problema.....</i>	34
FIGURA 7 <i>Diagrama de barras de la dimensión diagnóstico de la situación.....</i>	35
FIGURA 8 <i>Diagrama de barras de la dimensión desarrollo y selección de la alternativa.....</i>	36
FIGURA 9 <i>Diagrama de barras de la dimensión implementación y evaluación de la alternativa.....</i>	37

Resumen

La presente tuvo como objetivo determinar la asociación que existe entre la comunicación efectiva y la toma de decisiones, en la oficina de planificación de una universidad, Lima, 2023. La metodología que se utilizó fue de tipo básica orientada, nivel correlacional, diseño no experimental transversal y enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por 21 colaboradores de la oficina general de planificación de una universidad, Lima, 2023, la muestra fue censal. El recojo de datos fue por medio de una encuesta, siendo el cuestionario, el instrumento. Los resultados que se obtuvieron demostraron que el 42.86% de los colaboradores apuntan que la comunicación efectiva en la oficina es mala y un 38.10% de colaboradores señalan que la toma de decisiones es mala. Por medio de la prueba de coeficiente de Rho de Spearman que fue de 0.822 con una significancia bilateral .000, se concluye que existe una asociación positiva alta entre la comunicación efectiva y toma de decisiones en la oficina de planificación general de una universidad, Lima, 2023.

Palabras clave: comunicación efectiva, toma de decisiones, universidad, Modelo Teórico E – O – R, teoría de los juegos

Abstract

The objective of this study was to determine the association that exists between effective communication and decision making, in the planning office of a university, Lima, 2023. The methodology used was basic-oriented, correlational level, non-experimental design. transversal and quantitative approach. The study population was made up of all the collaborators of the general planning office of a university, Lima, 2023, the sample was census and was made up of 21 collaborators of the planning office. For data collection, the survey was used as a technique, and the questionnaire as an instrument. The results obtained showed that 42.86% of employees point out that effective communication in the office is bad and 38.10% of employees point out that decision making is bad. Through Spearman's Rho test, which was 0.822 with a bilateral significance of .000, it is concluded that there is a high positive association between effective communication and decision making in the general planning office of a university, Lima, 2023.

Keywords: effective communication, decision making, university, Theoretical model E – O – R, Game theory

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, el afán de las empresas por tomar decisiones acertadas por medio de una comunicación efectiva ha ido en aumento, y esto lo vemos reflejado en el empeño que ejecutan las organizaciones mediante diversos planes de acciones, planes de trabajo, etc. para que los colaboradores tengan la idoneidad de elegir decisiones a problemas complicados de modo colectivo y no de forma individualista.

El resultado de una buena toma de decisión se debe exclusivamente a la existencia de una excelente interacción comunicativa, y se afirma este hecho, porque resulta imposible tomar una decisión acertada en cualquier ámbito, sea social, personal, empresarial, si previamente no ha existido una conversación adecuada sobre el tema a decidir.

A nivel mundial, los más altos directivos de las diferentes empresas de las organizaciones, sea cual sea el rubro en el que se desenvuelve el negocio, se están dando cuenta que, para poder alcanzar los objetivos, la comunicación efectiva figura un papel imprescindible para la unión y adaptación del ser humano, en relación al ámbito operativo de las empresas, logrando un inevitable vínculo con la ejecución de las empresas (Traverso et. al. 2019).

En el estudio realizado por Niño (2016) referente a la comunicación eficaz en la Universidad de Boyacá, ubicado en Colombia, revela que la comunicación es una dificultad y una verdadera preocupación. Esta problemática se centra comúnmente en la impresión y pensamiento que tienen los profesores respecto a la visión de la Universidad, mientras tanto el alumnado opina que no encuentran un ambiente libre para emitir su opinión. Todo esto provoca que no se pueda llevar a los altos directivos de la Universidad las inquietudes tanto del alumnado como del profesorado, resultando en una toma de decisiones carente de información y provocando por lo tanto una mala gestión en los diversos procesos que realiza la Universidad.

En el plano nacional, existen diversos distritos que tienen comunicaciones no adecuadas para el tipo de negocio que tienen, ya sea por el medio de comunicación que utilizan o por la forma de transmitir el mensaje, provocando una carencia en lo que respecta al contenido de lo que se quiere comunicar y por ende ocasionando graves problemas en las tomas de decisiones Cusihuamán & Challco (2021), por otro lado, en las diferentes universidades peruanas se demuestra que existe un grave problema de comunicación, siendo las principales causas la falta de comunicación efectiva, el entorno laboral, la organización deficiente, acarreando malas tomas de decisiones, y de esta forma desencadenando la falta de responsabilidad y afinidad por parte de los estudiantes y docentes hacia las universidades, puesto que así lo detallo (Mondragón, 2023).

A nivel local, nos encontramos con el despacho general de planificación de una universidad ubicada en Lima, la misma que cuenta con 21 trabajadores, por las actividades diarias que realiza esta área, todo el personal debe de laborar de manera presencial. El problema de investigación que presenta la oficina general de planificación es la falta de comunicación entre los colaboradores y jefes al momento de tomar una decisión, esta deficiente comunicación desencadena la realización y ejecución de procesos innecesarios al momento de la contratación de nuevo personal y analizar el presupuesto y la subvención de la misma. Estos procesos innecesarios, se convierten en trámites, reportes sobrantes, que no son más que una pérdida de tiempo tanto para el área como para el personal recién contratado, con tanta falta de comunicación las labores de la oficina general de planificación se vuelven improductivas y por ende hay una falta de pensamiento crítico para tomar buenas decisiones frente a diversos problemas que se puedan presentan dentro del área impidiendo el adecuado funcionamiento de la misma.

Por lo revelado en las líneas previas se propone la siguiente incógnita de investigación ¿Qué asociación existe entre la comunicación efectiva y la toma de decisiones en la oficina general de planificación de una universidad Lima, 2023? Del mismo modo, se plantean los siguientes problemas específicos, ¿Qué asociación

existe entre la comunicación efectiva y el reconocimiento del problema en el área de planificación de una universidad de Lima, 2023?; ¿Qué asociación existe entre la comunicación efectiva y el diagnóstico de la situación en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023?; ¿Qué asociación existe entre la comunicación efectiva y el desarrollo y selección de la alternativa en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023?; ¿Qué asociación existe entre la comunicación efectiva y la implementación y evaluación de la alternativa en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023?.

La actual pesquisa se justifica teóricamente, debido a la teoría de los juegos que permite estudiar como tomar buenas decisiones frente a las adversidades, también se justifica en la teoría de Herbert Simón, quien explica que toda decisión debe de estar fundada en hechos específicamente concretos para que así la decisión tomada pueda ser realmente eficaz y por último en la teoría de Watzlawick quien habla respecto al modelo teórico E – O – R (Estímulo – Organismo – Respuesta) donde señala que todo ser humano interactúa con los demás por medio del intercambio de palabras. La justificación metodológica se fundamenta en la elaboración y aplicación de instrumentos que posibiliten de manera conjunta analizar cada contratiempo generado por la falta de comunicación efectiva. La justificación práctica de este proyecto de investigación se encuentra basado y fundamentado en la búsqueda de aumentar la comunicación efectiva y así tener mejores tomas de decisiones en miras al bien y crecimiento del área de planificación, lograr que sepan la importancia de tener una comunicación efectiva y como es que la falta de esta afecta de manera directa e indirecta en muchos de los procesos. Por último, la justificación social de este proyecto se basa en contribuir con las instituciones que brindan servicio de enseñanza a nivel superior sea privada o pública para enriquecer la condición actividad de los cooperadores, usuarios, proveedores, alumnos y profesores de dichas instituciones.

La pesquisa tiene como objetivo general, determinar la asociación que existe entre la comunicación efectiva y la toma de decisiones en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023. Y como objetivos específicos tenemos: determinar la

asociación de la comunicación efectiva y el reconocimiento del en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023; determinar la asociación de la comunicación efectiva y el diagnóstico de la situación en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023; determinar la asociación entre la comunicación efectiva y el desarrollo y selección de la alternativa en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023; determinar la asociación entre la comunicación efectiva y la implementación y evaluación de la alternativa en el área de planificación de una universidad de Lima, 2023.

Así mismo se tiene como hipótesis general que existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y la toma de decisiones en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023. A su vez se sugieren las siguientes hipótesis específicas: (1) Existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y el reconocimiento del problema en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023; (2) Existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y el diagnóstico de la situación en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023; (3) Existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y selección de la alternativa en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023; (4) Existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y la implementación y evaluación de la alternativa en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La comunicación con el pasar de los años, se volvió un factor fundamental dentro de las organizaciones, fuese cual fuese el rubro. Por lo que, si aisláramos algún área de una empresa de tal forma que no pudiese tener comunicación con las demás áreas que componen dicha empresa, prontamente esa área terminaría muriendo, debido a que no podría cumplir correctamente con cada función, por lo tanto, se dice que la comunicación efectiva, es la pericia de poder comunicarse e interrelacionarse con los demás o áreas de una empresa (Ortega, 2019). Por otra parte, según Angeloni (2003) citado por Rodríguez (2018) la toma de decisiones resulta importante para toda organización, pero para poder tomar una buena decisión es imprescindible tener a disposición toda información, documento, datos, conocimientos e instrucción del tema ya que de esta manera se podrá tener claridad del problema a enfrentar.

A su vez, tenemos a Le Moigne (1995) citado también por Rodríguez (2018) quién explica que, para tomar una decisión, es necesario primero identificar y diagnosticar el problema, por lo que advierte que el primer punto que nos llevará a tomar una decisión es verificar si existe o no un problema.

Al ejecutar las diferentes búsquedas de información que nos permitan encontrar antecedentes internacionales, nos encontramos con el estudio de Rodas (2018), en su pesquisa de comunicación efectiva y trabajo en equipo para toma de decisiones, realizado en una Universidad de Guatemala, tuvo como objetivo demostrar si existía relación entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo. En el estudio se involucraron 35 trabajadores de la Universidad, que comprendían las edades de 25 – 40 años. El diseño de la investigación fue cuantitativo, utilizando un cuestionario como instrumento. El estudio concluye en la demostración que si existe relación directa entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo para la toma de decisiones.

En su investigación Ortega (2021) nos habla sobre la comunicación y toma de decisiones realizado en una empresa de Ecuador, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación y la toma de decisiones. Esta investigación estuvo compuesta por un personal de 35 – 50 años que ocupaban los cargos administrativos y alta gerencia. Fue de investigación cuantitativo, aplicando encuestas.

Se concluyó que existe una relación muy fuerte entre la comunicación y la toma de decisiones.

En su investigación realizada en el Instituto Clodomiro Picado Twight ubicado en Costa Rica, Pérez (2022) estudió la forma en que incurre la comunicación a nivel institucional con la toma de decisiones. Tuvo un enfoque cuantitativo. El recojo de información (datos) se dio por medio de una entrevista, la misma que estuvo preparada con anticipación y cuestionario a 102 profesores, aplicadas a los auxiliares de administración, sub y dirección. Se concluyó que existe un nivel alto de incidencia entre la comunicación y toma de decisiones, por lo que se propuso un modelo que ayuda a fortalecer la comunicación para una mejor gestión.

Por otra parte, Castro (2022) en la investigación que fue desarrollada en la Universidad Militar Nueva Granada, señala que la comunicación efectiva siempre va de la mano con las tomas de decisiones y sobre todo si estas son a nivel gerencial. La investigación fue cuantitativa. Los participantes se conformaron por 30 individuos que ocupan puestos en el área administrativa de la Universidad, utilizando la encuesta para el recojo de información (datos). Al finalizar dicha investigación, se obtuvo como resultado que en la UMNG (Universidad Militar Nueva Granada), en la parte administrativa no existe una comunicación clara y esta se expone al momento de tomar decisiones.

A su vez Rodríguez (2019) en su artículo de investigación, pretendió demostrar cual era el nivel de influencia entre la comunicación efectiva y la toma de decisiones a nivel gerencial, siendo la metodología usada una revisión de diversos artículos científicos que se basan exclusivamente en la toma de decisiones. Los resultados concluyeron que la comunicación juega un papel importante, que si se emplea de forma correcta permite una toma de decisión de manera coherente y clara.

Según Maldonado et. al. (2020) en su investigación en el instituto Carlos Cisneros, ubicado en Ecuador, tuvo como finalidad determinar la relación entre la comunicación y la toma de decisiones, trabajando esta investigación de forma cuantitativa con diseño no experimental, siendo forma correlacional. Su población estuvo compuesta por 130 trabajadores, divididos de la siguiente manera: 34 mujeres y 96 hombres. Se utilizó encuestas para la recolección de datos y el programa SPSS

23, para analizar los datos. Se termina concluyendo que hay una correlación significativa de ,881 bilateral respecto a la comunicación y toma de decisiones.

Moníz & Ferreira (2018) en su artículo de investigación sobre el Management strategies from effective communication and co-existence, tuvo como objetivo brindar un proyecto de comunicación, donde se permita desarrollar la comunicación desde otra perspectiva. Los involucrados para el proyecto fueron los profesores y alumnos del Instituto Francisco de Miranda. Se empleó una encuesta para el recojo de información. Los resultados indicaron que urgía poner en marcha el proyecto de comunicación y así encontrar una mejoría en la forma de relacionarse entre los profesores, personal administrativo y alumnos.

Según Martínez & Castellanos (2019) en su artículo sobre the effective an assertive communication between teachers and students, señala que tuvo como objetivo analizar la envergadura de la comunicación en el medio educativo. La investigación fue descriptiva y a su vez no experimental. A lo largo del artículo se planteó la suposición (hipótesis) de que la falta de comunicación causa malas tomas de decisiones y a su vez dificulta mantener una adecuada comunicación efectiva. El recojo de datos fue por medio de una encuesta. Los resultados dieron razón a la hipótesis, por lo que se concluye dicha investigación proponiendo a los directivos del Instituto ejecutar actividades diversas que ayuden a mejorar la comunicación efectiva.

A nivel patrio, Fernández (2018) en su premisa, realizada en Huaraz, busca hallar el efecto entre la comunicación efectiva y desempeño laboral de todo del área administrativa de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. La investigación realizada tuvo carácter cuantitativo, siendo el recojo de los datos por medio de un cuestionario, teniendo una muestra de 135 trabajadores. La investigación finaliza en que la comunicación efectiva tiene una alta relación para el desempeño laboral.

En el ámbito local, Bustamante (2019) busca determinar en su investigación realizada en Moquegua, el vínculo que existe entre la comunicación efectiva y toma de decisiones, con una orientación cuantitativa, tipo correlacional con diseño no experimental y para ello se utilizaron encuestas. La muestra se conformó por todo el personal administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui. Se concluye que hay

ilación sumamente significativa entre ambas variables, por lo que se recomendaba la gestión de nuevas alternativas y herramientas.

Para Díaz (2021) en su investigación realizada en Lima, tuvo como objetivo encontrar la relación que hay entre la comunicación efectiva y desempeño laboral en una unidad del Talento Humano, de una entidad estatal. La investigación fue de una orientación cuantitativa, básica, no experimental y correlacional, siendo la población conformada por 36 personas de área, aplicándose 02 cuestionarios. Los hallazgos permitieron ver la existencia de una relación moderada entre la comunicación y el desempeño laboral.

Según Watzlawick (1967) citado por Misnelis (2020) en su artículo de investigación habla respecto a la teoría de la comunicación humana, específicamente en el modelo teórico E – O – R (Estímulo – Organismo – Respuesta) donde señala que todo ser humano interactúa con los demás por medio del intercambio de palabras (comunicación), en cada proceso de la vida y es mediante este proceso que se intercambia mensajes, convirtiendo esta actividad en una dinámica humana. Watzlawick también enfatiza en su modelo, que la comunicación es una forma de controlar el avance y prosperidad de las naciones, debido a que mientras más amplia la forma de comunicarse tenga el ser humano, se logra un mayor desenvolvimiento.

Por otra parte, Coll (1993) citado por Tigse (2019) indica en su teoría del constructivismo la importancia de entender que todo conocimiento adquirido siempre se relaciona de una manera activa, generando un aprendizaje de gran relevancia, mejorando la comprensión del contexto en donde nos situamos, también se argumenta que todo estudio y aprendizaje se realiza de forma interna y que este se lleva a cabo con la interacción de quienes nos rodeamos.

Por último, Zermelo (1993) citado por Gutiérrez (2018) comenta sobre la Teoría de los Juegos, en donde explica que casi a diario todos los seres humanos nos enfrentamos a diversas decisiones, y esta teoría sirve como instrumento netamente matemático que apoya en las diferentes tomas de decisiones a nivel empresarial, explicado en otras palabras, la teoría de los juegos fomenta el hecho de que diversos adversarios antes diferentes conflictos deberían tener la capacidad de tomar

decisiones acertadas.

En cuanto a las definiciones de comunicación efectiva, para Munich y García (2000) citado por Bello (2019) indican que cuando hablamos de comunicación efectiva hacemos referencia a un procedimiento y mediante este somos capaces de brindar y recepcionar información dentro de un grupo de personas, de manera clara y oportuna. A su vez Newstrom y Davis (2003) citados de igual manera por Bello (2019) señalan que la comunicación efectiva es un traspaso donde un grupo de personas reciben información por un lado y por el otro reciben comprensión y entendimiento.

Para Marcic & Daft (2010) citados por Bello (2019) hacen referencia a la comunicación efectiva como todo un procedimiento en el que se puede intercambiar información y al mismo tiempo entender la información que se intercambia, y usualmente esta comunicación permite la motivación entre un grupo social en específico, por otra parte Chiavenato (2000) es mencionado en el artículo científico de Bello (2019) señalando que la comunicación efectiva es cuando un grupo de personas ponen en primer plano sus principios y valores para entender el mensaje que están recibiendo.

Por último, Bello (2019) señala que la comunicación efectiva es una caracterización que está compuesta por ciertos elementos: armoniosa, asertiva y tolerante.

Para las definiciones de la toma de decisiones, encontramos a Rodríguez & Pinto (2018) quienes señalan que una toma de decisión es todo un proceso en el que una máxima autoridad ejecuta diversas acciones para hacerle frente a un problema y a su vez enfrentar distintas oportunidades, dando paso a la continuidad de un desarrollo.

Mody (1983) citado por Solano (2019) señala que la toma de decisiones es un círculo cerrado, que empieza con darse cuenta de que existe una problemática, para luego ser consciente sobre esa problemática y por último ejecutar acciones alrededor de esa problemática y es ahí donde viene la toma de decisiones. Por otra parte, Robbins (1987) nombrado en el artículo de Solano (2019) indica que la elección de una decisión es todo un conglomerado de pautas en el que se aplica diversos y diferentes pasos y que todo este proceso es aplicable sin importar la complejidad de

la decisión.

Muñeton et. al. (2018) señalan que la toma de decisiones es una diversidad de acciones para alcanzar objetivos específicos y durante este proceso se involucran las fuentes de información, a su vez Gutiérrez (2021) también afirma que la toma de decisiones es un procedimiento y por medio de este la persona tiene obligadamente que escoger entre una serie de alternativas.

Truman (1999) citado por Gutiérrez (2021) indica que la toma de decisión es únicamente la elección de una alternativa entre varias planteadas para solucionar un problema en específico.

Kader (2005) citado por Molina (2019) señala que una toma de decisiones es un procedimiento que está constituido por diferentes etapas, empezando por la identificación del problema, planteamiento de alternativas y elección de la decisión.

A su vez tenemos a Idalberto Chiavenato (2009) citado por Parra (2018) quien nos habla sobre la toma de decisiones, sin embargo, señala que todas las empresas actúan en base a diferentes procesos de comunicación, explicando de esta manera porque las organizaciones tienen como objetivo fortalecer la comunicación para poder establecer buenas decisiones.

Por otra parte, tenemos la teoría de las decisiones de Herbert Simón (1975) citada por Idalberto Chiavenato (2019) en el libro *Introducción a la teoría general de la administración*, donde detalla que toda decisión debe de estar fundada en hechos específicamente concretos para que así la decisión tomada pueda ser realmente eficaz, es decir que la mejor manera de resolver un problema es escogiendo la alternativa más conveniente y oportuna entre las muchas que puedan surgir frente al problema.

Por último, encontramos el modelo teórico de Paul Moddy (1993) citado por Barzaga et. al. (2019) en el artículo de investigación *Gestión de Información y toma de decisiones en organizaciones educativas*, donde especifica que la toma de decisión es un circuito cerrado que empieza con estar consciente del problema y termina con implementación y retroalimentación de la decisión tomada, y se enfoca en este último paso como el paso que pone a prueba la efectividad y validez de la decisión en relación a los acontecimientos del problema.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación básica orientada, hizo referencia a una investigación orientada a obtener y ampliar nuevos conocimientos, teniendo como un único objetivo: aumentar el conocimiento de una realidad específica (Alvarez, 2020).

Por lo tanto, nuestra investigación fue básica orientada.

Enfoque de la investigación

Según Sánchez (2019) una pesquisa cuantitativa es aquella que se trata con conceptos que pueden ser medibles, empleando diversas técnicas a nivel estadístico, para poder obtener los resultados de dicha investigación, teniendo como propósito describir, explicar y predecir el descubrimiento de la exploración.

Por ello, la presente pesquisa fue de enfoque cuantitativo, porque recogemos datos que tuvieron medición numérica, por otra parte, las preguntas de investigación se fueron afinando durante el proceso de interpretación sobre la asociación entre la comunicación efectiva y toma de decisiones en la oficina general de planificación de una universidad ubicada en Lima.

Diseño de investigación

El diseño no experimental según Arias (2021) señala que se basa en situaciones y sucesos en las que el investigador no interviene en ningún momento. En este tipo de investigación, el investigador solo observa la situación en su estado más natural, para luego analizarlos.

Por lo que la pesquisa fue de diseño no experimental, debido a que estudiamos todas las situaciones que se presentaron en la oficina general de planificación de una universidad en Lima, sin la necesidad de intervenir o modificar las situaciones que se exteriorizan día a día.

Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue de tipo correlacional, García & García (2018) señalan que la investigación con tipo correlacional es aquella que se encarga de estudiar la relación que existe entre las variables de estudio, basándose en una medición y comprensión del valor estadístico de las variables.

Por lo tanto, al haber desarrollado la investigación, se limitó a observar las variables en su estado más natural, sin tener la necesidad de intervenir en ellas para obtener los resultados y así determinar la relación que existe entre nuestra variable independiente y nuestra variable dependiente.

Enfoque de investigación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Comunicación efectiva

Definición conceptual

Bello (2019) señala que la comunicación efectiva es un pilar elemental para una adecuada trayectoria de las organizaciones y esta es una caracterización que está compuesta por ciertos elementos: armoniosa, asertiva y tolerante.

Definición operacional

Para la medición y obtención de resultados, las variables fueron medidas a través de las dimensiones: Comunicación armoniosa, Comunicación asertiva y Comunicación tolerante.

Dimensión 1. Comunicación armoniosa

La teoría de Leibniz, señala que en el universo existe la armonía suficiente para que

todo ser humano pueda existir y coexistir, dicho en otras palabras, se pueda convivir en paz con quienes nos rodeamos, esto también incluye la naturaleza, y estos tienen como indicadores que surgen del concepto (a) Comunicación clara, la cual está definida compartir un mensaje, el cual tiene que ser comprendido por todos, (b) Concisa en el mensaje, se refiere a la brevedad del mensaje pero que este a su vez sea entendible, (c) Eficiencia en el mensaje, es la transmisión del mensaje de manera consistente (Reina, 2021)

Dimensión 2. Comunicación asertiva

Según Jaramillo (2018) señala que la comunicación asertiva es una habilidad que parte del sentido emocional de la persona y que resulta necesaria dentro de la conducta de una persona y estos tienen los siguientes indicadores (a) Motivación, que es aquello que permite mantener a un individuo en constante acción, y que este tenga las ganas de desarrollar los procesos establecidos dentro de una empresa, Naranjo (2009), (b) Retroalimentación, es la forma de expresarse y explicar respecto a lo que el individuo entendió el mensaje, (c) Escucha activa, es la que se realiza cuando se escucha de manera minuciosa a una persona hasta que el individuo finalice su mensaje o discurso.

Dimensión 3. Comunicación tolerante

Se refiere a mantener el respeto de las ideas y opiniones de los demás frente a un mismo tema o situación, aun si esto se deriva en no estar de acuerdo con ellos, de este concepto se derivan los siguientes indicadores (a) Empática, es la capacidad de entender a la otra persona sin necesidad de estar en su lugar, (b) Equilibrada, es la expresión de nuestras ideas de manera respetuosa (Hernández, 2020).

Escala de medición

Para el desarrollo de la medición se trabajó con una escala tipo Likert.

Variable 2: Toma de decisiones

Definición conceptual

Kader (2005) citado por Molina (2019) señala que una toma de decisiones es un procedimiento que está constituido por diferentes etapas, empezando por la identificación del problema, planteamiento de alternativas y elección de la decisión.

Definición operacional

Para la medición y obtención de resultados, las variables fueron medidas a través de las dimensiones: Identificación del problema, planteamiento de alternativas y elección de la decisión.

Dimensión 1. Reconocimiento del problema

Es la referencia a reconocer el problema existente, saber cuáles son las causas que conllevaron a la existencia del problema, de este concepto se deriva el indicador (a) Supervisión del ambiente externo, haciendo referencia a todo estudio que incluye de manera externa a la empresa, en tal sentido, factores políticos, sociales, culturales, etc. y (b) supervisión del ambiente interno, señala a la filosofía de la empresa (Daft & Marcic, 2006).

Dimensión 2. Diagnóstico de la situación

Este el paso en el cual los directivos comprenden cuales fueron las causas que generaron el problema, de este concepto se derivan los indicadores: (a) Comprensión de la situación, responde a todo proceso por el que las empresas dan sentido al ambiente situacional y de esta manera asegurar una mejor respuesta ante las incertidumbres (b) Exploración de las causas, es la indagación del porque sucedió tal o cual cosa, (c) Generación de soluciones, significa en formar opciones alternas frente a un problema y (d) Evaluación de alternativas, significa en formar opciones alternas frente a un problema (Daft & Marcic, 2006).

Dimensión 3. Desarrollo y selección de la alternativa

El desarrollo de las posibles alternativas es aquello que engloba como respuestas a las necesidades presentadas frente al problema y la selección de la alternativa corresponde a la satisfacción del problema presentado y de este se deriva el siguiente indicador (a) Implantación de la alternativa elegida, que consiste en el ajuste de los objetivos planteados por la organización (Daft & Marcic, 2006).

Dimensión 4. Implementación y evaluación de alternativa

Es la exposición del talento y destreza de la gerencia para confirmar que la alternativa escogida frente al problema se lleve a cabo, de este concepto se deriva el indicador (a) Monitoreo de la implantación, es la evaluación de la alternativa escogida, para asegurar el buen funcionamiento de la decisión (Daft & Marcic, 2006).

Escala de medición

Para el desarrollo de la medición se trabajó con una escala, la misma que será la escala de Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Es la pesquisa que está conformada por todos quienes participan dentro del problema a estudiar, la población está caracterizada porque puede ser cuantificable y medible Arias et. al. (2016), se contabilizó a una población finita, debido a que se llegó a conocer el número exacto de elementos que constituyeron el estudio, el cual estuvo conformado por 21 colaboradores entre ellos administradores, asistentes y técnicos de la Oficina General de Planificación de una universidad, Lima, 2023.

Criterios de inclusión

Los 21 colaboradores de la Oficina General de Planificación de una universidad, Lima, 2023. Estos ocupan puestos de técnicos, jefe de unidad, asistentes administrativos, jefe de área.

Criterios de exclusión

Todo el personal de la Oficina General de Planificación que se encuentre de vacaciones o estén de licencia.

Unidad de análisis

Los colaboradores de la Oficina General de Planificación de una Universidad de Lima, 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Según Hernández y Duana (2020) las técnicas de recolección de datos están conformada por un conglomerado de distintos instrumentos que permite la obtención y recopilación de los datos con un fin en específico, señala a su vez que una de las técnicas para recopilar datos e información, es la encuesta, y que esta es una técnica infalible usado por diversas instituciones, a lo largo de los años.

Por otra parte, según Casas et. al. (2020) la encuesta es una técnica mediante la cual se trabaja diversos procedimientos estructurados, y por medio de este se recolecta diversos datos de la muestra, con el propósito y finalidad de describir y detallar una hilera de características.

Por lo tanto, en el presente estudio, se empleó una encuesta.

Instrumentos de recolección de datos

Es el medio materializado que el investigador usa para recopilar y almacenar información, el cual está orientado a legitimar las condiciones necesarias para su medición respectiva (Cisneros et. al 2022).

Por otra parte, Cisneros también señala que el instrumento que habitualmente se utiliza es el cuestionario ya sea para el enfoque cualitativo como el enfoque cuantitativo, por otra parte, el cuestionario, es un instrumento por el que se realizan diversas preguntas, estas preguntas caben resaltar, deben ser estructuras y seguir un orden, para que puedan ser calificadas estadísticamente.

En la investigación el instrumento que se empleó fue el cuestionario, de esta manera obtuvimos la información requerida.

Validez

Para López et. al. (2019) la validez es todo aquello que hace referencia al instrumento en el cual se mide todo aquello que dice medir, señalado en otras palabras, si mide para lo que fue diseñado medir.

En tal sentido, la investigación fue por medio de un cuestionario, el cual estuvo evaluado y validado por diferentes expertos en la materia. Esta validez tuvo exclusivamente contenido cualitativo.

Confiabilidad

Por otra López et. al. (2019) la confiabilidad hace referencia al objeto de estudio el cual es medido repetidamente con el mismo instrumento y este siempre ha de garantizar los mismos resultados.

La investigación fue medida por medio del Alfa de Cronbach, de esta manera se evidenció que el instrumento que se empleó fue altamente confiable

3.5. Procedimientos

Los datos se obtuvieron mediante un cuestionario y se llevó a cabo a través del software Google Forms, para facilitar el tiempo a los colaboradores que formaron

parte de esta investigación, sin embargo, es necesario detallar, que para la realización del cuestionario y fijar fecha y hora, se hizo una previa coordinación con los jefes de la Oficina general de planificación y así se evitó cualquier dificultad, posterior a ello, se procedió a plasmar al programa de Microsoft Excel, para poder tener una base de datos

3.6. Método de análisis de datos

La estadística descriptiva explica una serie de datos, los cuales son obtenidos por medio del instrumento, permitiendo la distinción de cada una de sus características de los datos, especificando su puntuación o valor, haciendo referencia en este caso a la media, moda, rango, mediana, mientras tanto el análisis estadístico inferencial es desarrollado para comprobar las hipótesis planteadas (Mías,2021).

Por tal motivo, para poder procesar la información que se obtuvo al aplicar el instrumento en el estudio, se empleó la estadística descriptiva e inferencial.

3.7. Aspectos éticos

La pesquisa fue realizada mediante el cumplimiento de los principios de autonomía y beneficencia de los participantes, respetando en su totalidad su confidencialidad, resguardando su integridad e identidad.

Por otra parte, la investigación ha sido desarrollada de manera racional y congruente, teniendo siempre en cuenta el objetivo trazado de la pesquisa.

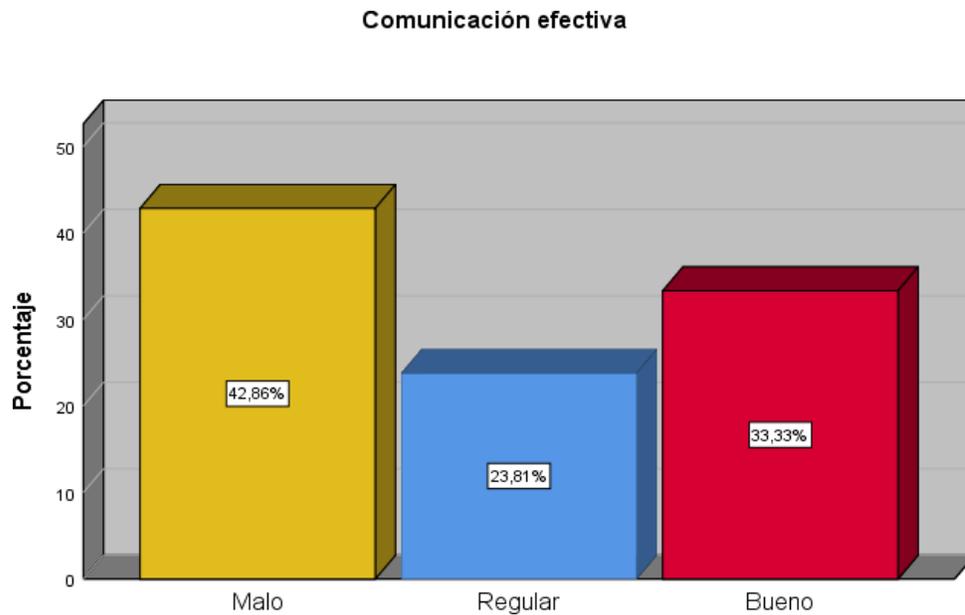
IV. RESULTADOS

4.1 Análisis cuantitativo - descriptivo

Variable comunicación efectiva

FIGURA 1

Diagrama de barras de la variable comunicación efectiva



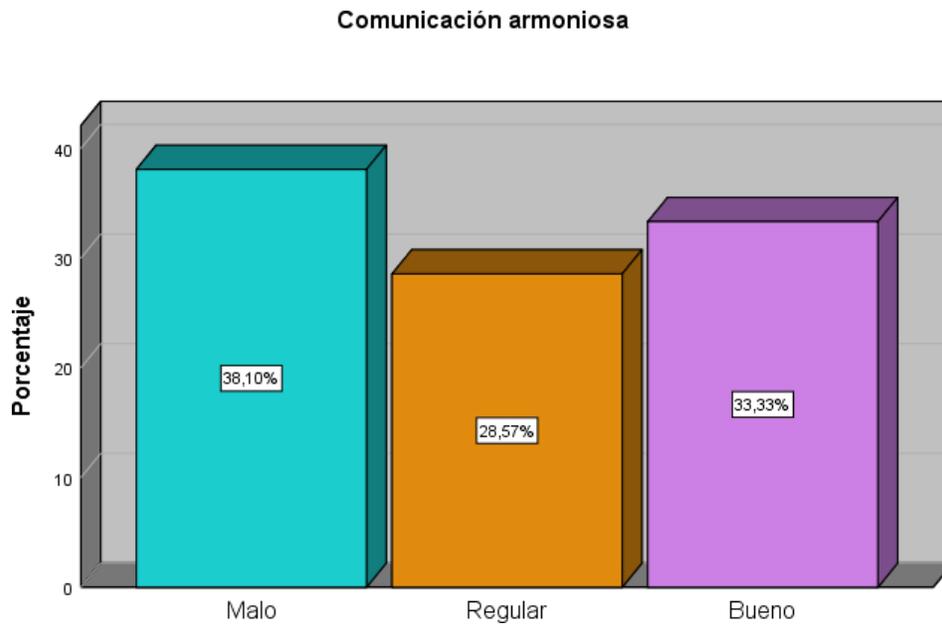
Nota: La figura describe los niveles de la comunicación efectiva

Interpretación: La figura 1 muestra que el 42.86% de los empleados creen que la variable comunicación efectiva es “malo”, el 33.33% de los colaboradores lo perciben como “bueno”, mientras que el 23.81% de los trabajadores revelan que es “regular”.

Dimensión comunicación armoniosa

FIGURA 2

Diagrama de barras de la dimensión comunicación armoniosa



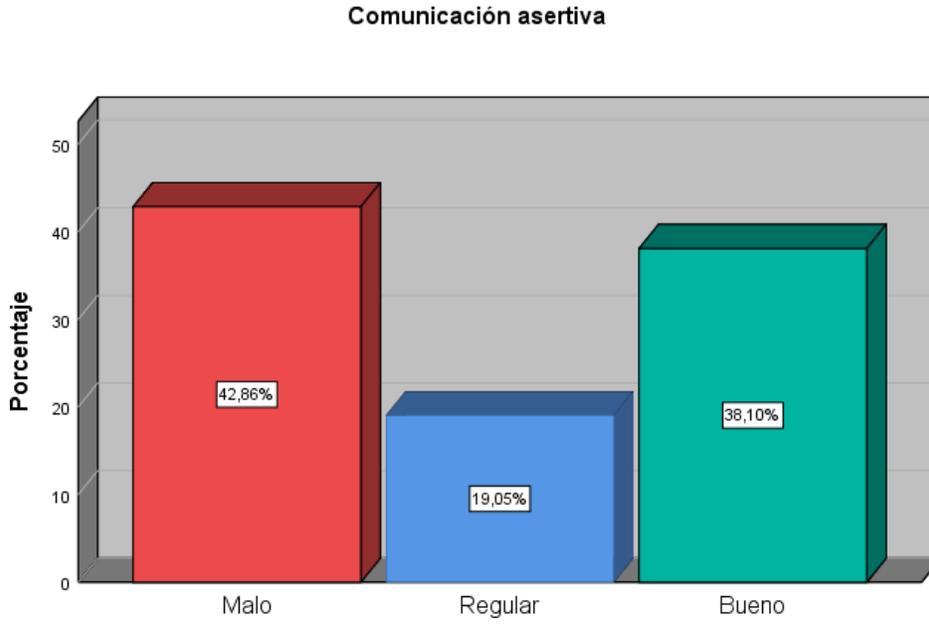
Nota: La figura describe los niveles de la comunicación armoniosa

Interpretación: La figura 2 nos indica que el 38.10% de los trabajadores califica la dimensión comunicación armoniosa en un nivel “malo”, el 33.3% de los empleados juzgan que es “bueno” y el 28.57% de ellos creen que está en el nivel “regular”.

Dimensión comunicación asertiva

FIGURA 3

Diagrama de barras de la dimensión comunicación asertiva



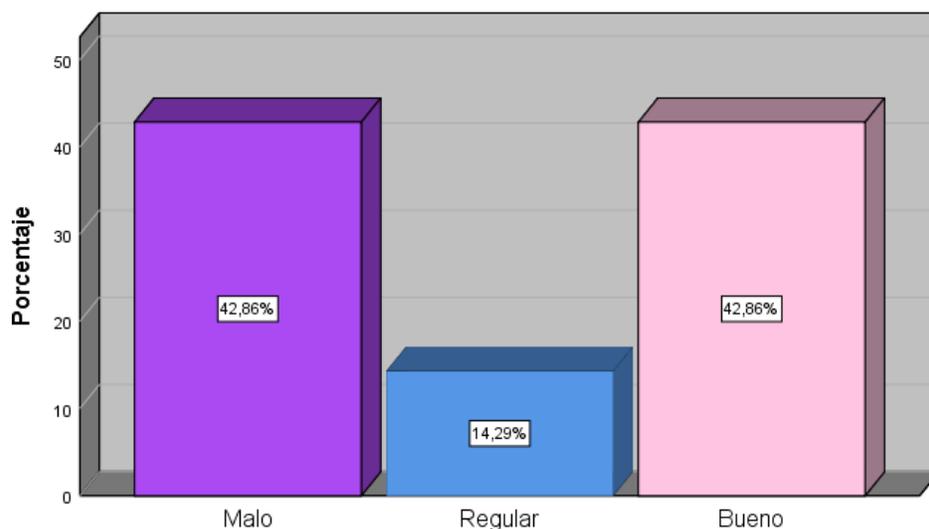
Nota: La figura describe los niveles de la comunicación asertiva

Interpretación: La figura 3 nos exterioriza que el 42.86% de los trabajadores califica la dimensión comunicación asertiva en un nivel “malo”, el 38.10% de los empleados reputan que es “bueno” y el 19.05% de ellos creen que está en el nivel “regular”.

Dimensión comunicación tolerante

FIGURA 4

Comunicación tolerante
Diagrama de barras de la dimensión comunicación tolerante



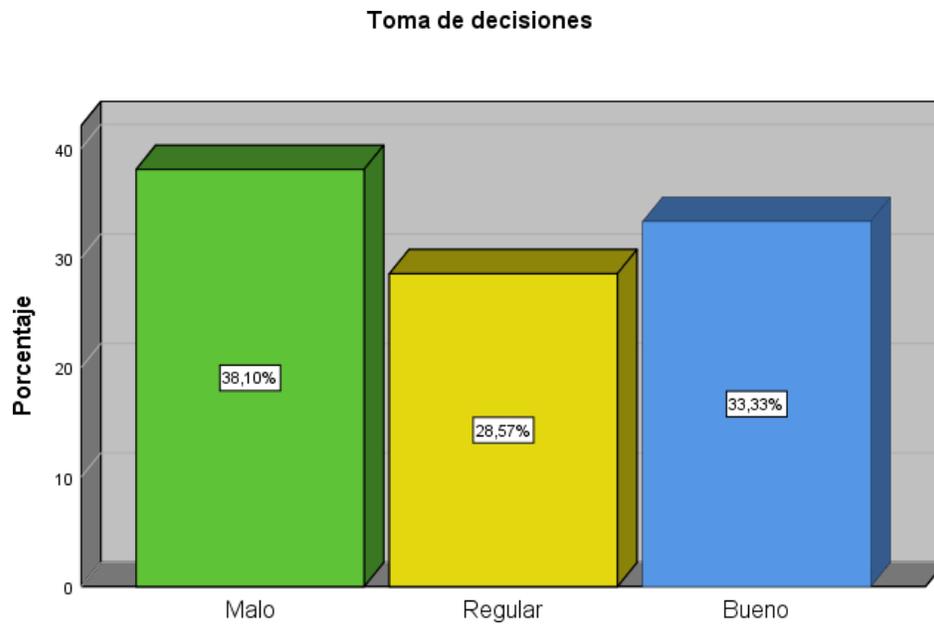
Nota: La figura describe los niveles de la comunicación tolerante

Interpretación: La figura 4 nos expone que el 42.86% de los trabajadores califica la dimensión comunicación tolerante en un nivel “malo” y “bueno” respectivamente, mientras que el 14.29% de los empleados evalúan que es “regular”.

Variable toma de decisiones

FIGURA 5

Diagrama de barras de la variable toma de decisiones



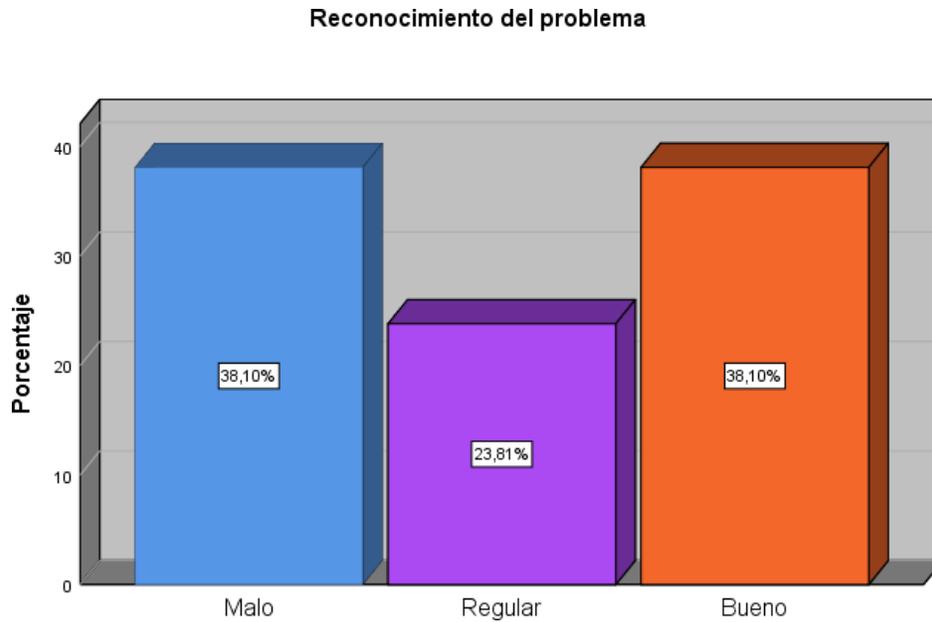
Nota: La figura describe los niveles de toma de decisiones

Interpretación: La figura 5 nos revela que el 38.10% de los trabajadores considera la variable en un nivel "malo", el 33.33% de los empleados ponderan que es "bueno" y el 28.57% de ellos conceptúan que está en el nivel "regular".

Dimensión reconocimiento del problema

FIGURA 6

Diagrama de barras de la dimensión reconocimiento del problema



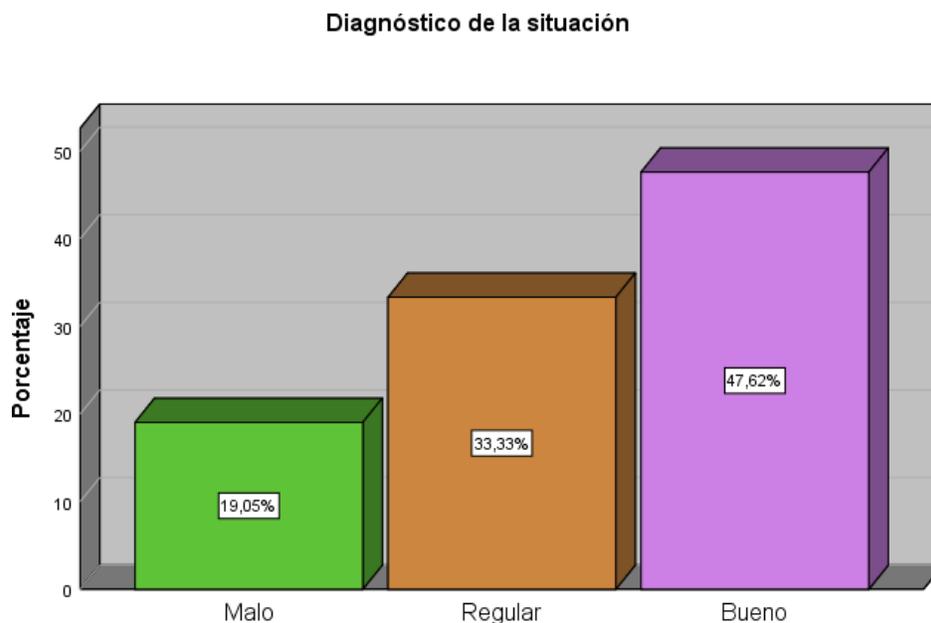
Nota: La figura describe los niveles de reconocimiento del problema

Interpretación: La figura 6 indica que el 38.10% del personal considera a la dimensión como “malo” y “bueno”, por otro lado, el 23.81% de los empleados ponderan que es “regular”.

Dimensión diagnóstico de la situación

FIGURA 7

Diagrama de barras de la dimensión diagnóstico de la situación



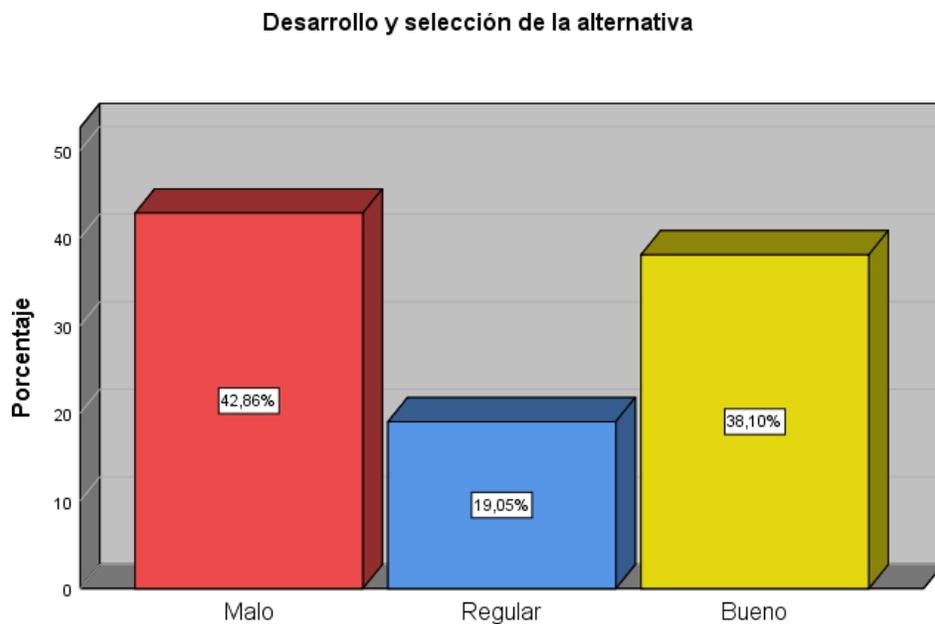
Nota: La figura describe los niveles de diagnóstico de la situación

Interpretación: La figura 7 nos presenta que el 47.62% de los trabajadores considera la dimensión como “bueno”, el 33.33% de los empleados lo examinan como “regular” y “malo”.

Dimensión desarrollo y selección de la alternativa

FIGURA 8

Diagrama de barras de la dimensión desarrollo y selección de la alternativa



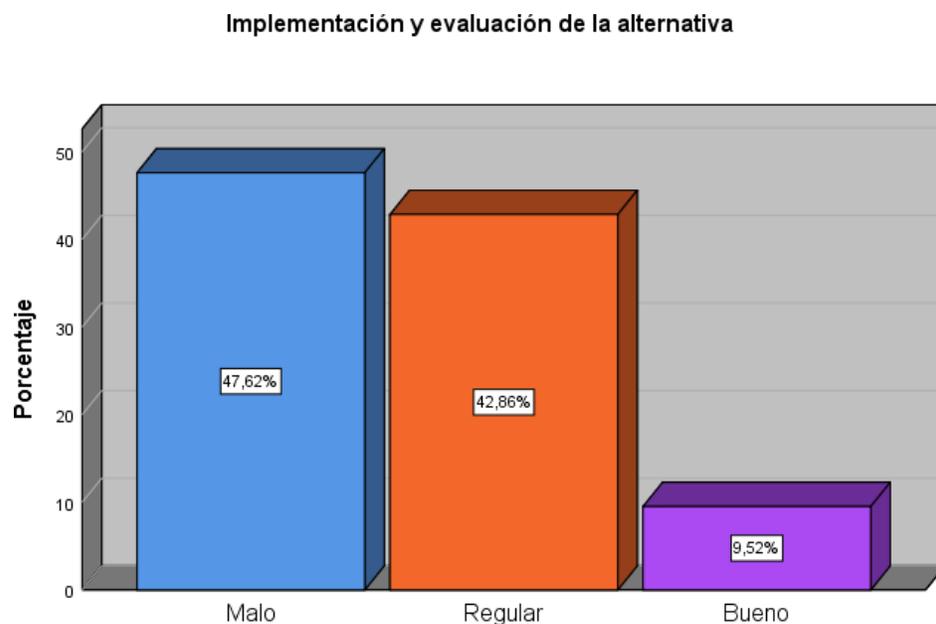
Nota: La figura describe los niveles de desarrollo y selección de la alternativa

Interpretación: El gráfico 8 muestra que el 42,86% de los trabajadores califica la dimensión de "mala", el 38,10% de "buena" y el 19,05% de "regular".

Dimensión implementación y evaluación de la alternativa

FIGURA 9

Diagrama de barras de la dimensión implementación y evaluación de la alternativa



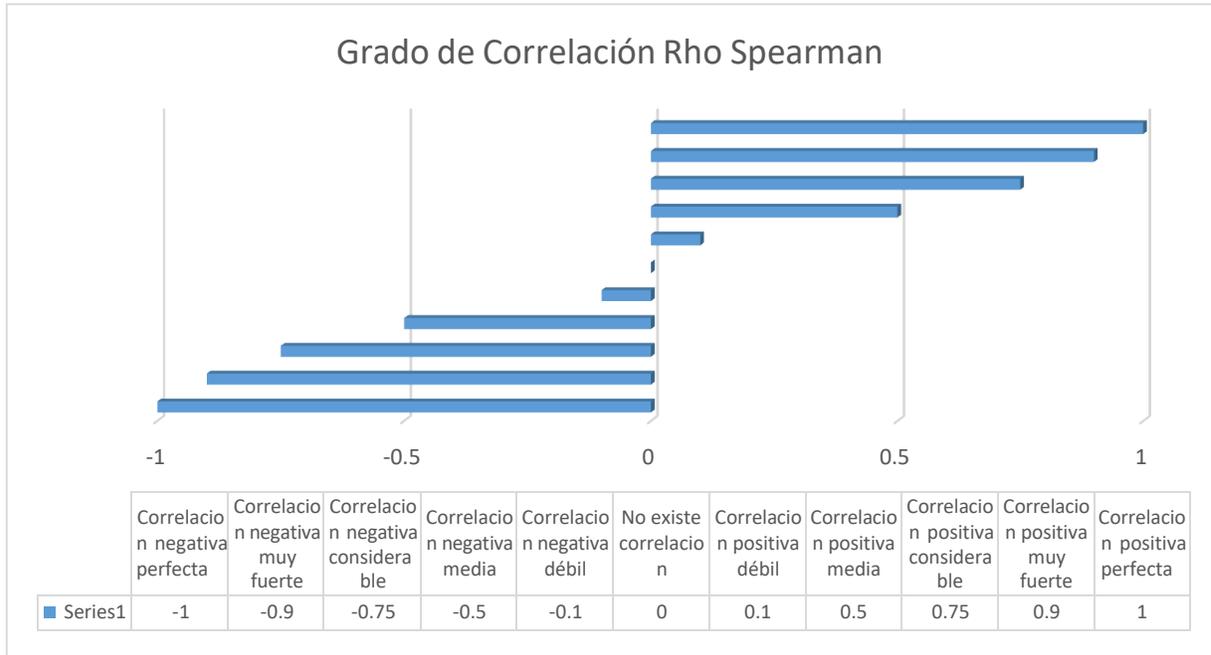
Nota: La figura describe los niveles de implementación y evaluación de la alternativa

Interpretación: La figura 9 nos expone que el 47.62% de los trabajadores considera la dimensión como “malo”, el 42.86% de los empleados distinguen en “regular” y el 9.52% de ellos valoran que está en el nivel “bueno”.

4.2 Análisis inferencial

Tabla

Grado de correlación según el coeficiente de Rho Spearman



Nota: La figura representa los grados de correlación de Rho Spearman basado en Hernández et. al. (2014)

Nivel de significación: Cuando Sig. bilateral $\leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Se aprueba H_0 y se rechaza H_1 si Sig. bilateral > 0.05 .

Prueba de hipótesis general:

H₀: No existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y la toma de decisiones en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023.

H₁: Existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y la toma de decisiones en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023.

Tabla 1

Correlación entre comunicación efectiva y toma de decisiones

			Comunicación efectiva	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Comunicación efectiva	RS	1.000	.822**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Toma de decisiones	N	21	21
		RS	.822**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	21	21

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS versión 26

Interpretación: La Tabla 2 muestra una Sig. = 0.000 ≤ 0.05, rechazando H₀ y aceptando H₁ lo que sugiere una correlación favorable entre la buena comunicación y la toma de decisiones en la planificación universitaria, Lima, 2023. El grado de correlación fue de 0.822, indicando una alta asociación positiva.

Prueba de hipótesis específica 1:

H₀: No existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y el reconocimiento del problema en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023.

H₁: Existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y el reconocimiento del problema en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023.

Tabla 2

Correlación entre comunicación efectiva y reconocimiento del problema

			Comunicación efectiva	Reconocimiento del problema
Rho de Spearman	Comunicación efectiva	RS	1.000	.743**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	21	21
	Reconocimiento del problema	RS	.743**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	21	21

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS versión 26

Interpretación: En la Tabla 3, una Sig. = 0.000 ≤ 0.05 rechaza H₀ y acepta H₁, indicando una correlación favorable entre la comunicación efectiva y la detección de problemas en la planificación universitaria, Lima, 2023. El grado de correlación fue de 0.743, indicando una fuerte asociación positiva.

Prueba de hipótesis específica 2:

H₀: No existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y el diagnóstico de la situación en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023.

H₁: Existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y el diagnóstico de la situación en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023.

Tabla 3

Correlación entre comunicación efectiva y diagnóstico de la situación

			Comunicación efectiva	Diagnóstico de la situación
Rho de Spearman	Comunicación efectiva	RS	1.000	.628**
		Sig. (bilateral)	.	.002
	Diagnóstico de la situación	N	21	21
		RS	.628**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	21	21

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS versión 26

Interpretación: Según la Tabla 4, una Sig. = 0.002 ≤ 0.05 rechaza H₀ y acepta H₁, indicando una correlación favorable entre la buena comunicación y el diagnóstico de planificación universitaria en Lima, 2023. El grado de correlación fue de 0.628, indicando una fuerte asociación positiva.

Prueba de hipótesis específica 3:

H₀: No existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y selección de la alternativa en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023.

H₁: Existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y selección de la alternativa en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023.

Tabla 4

Correlación entre comunicación efectiva y selección de la alternativa

			Comunicación efectiva	Desarrollo y selección de la alternativa
Rho de Spearman	Comunicación efectiva	RS	1.000	.776**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	21	21
	Desarrollo y selección de la alternativa	RS	.776**	1.000
Sig. (bilateral)		.000	.	
N		21	21	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS versión 26

Interpretación: En la Tabla 5, una Sig. = 0.000 \leq 0.05 rechaza H₀ y acepta H₁, sugiriendo un vínculo positivo entre la comunicación y la selección de alternativas en la planificación universitaria de Lima, 2023. Se encontró una fuerte correlación positiva (0.776).

Prueba de hipótesis específica 4:

H₀: No existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y la implementación y evaluación de la alternativa en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023.

H₁: Existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y la implementación y evaluación de la alternativa en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023.

Tabla 5

Correlación entre comunicación efectiva y la implementación y evaluación de la alternativa

			Comunicación efectiva	Implementación y evaluación de la alternativa
	Comunicación efectiva	RS	1.000	.587**
		Sig. (bilateral)	.	.005
Rho de Spearman	Implementación	N	21	21
		RS	.587**	1.000
	y evaluación de la alternativa	Sig. (bilateral)	.005	.
		N	21	21

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS versión 26

Interpretación: En la Tabla 6, una Sig. = 0.005 ≤ 0.05 rechaza H₀ y acepta H₁, demostrando un vínculo positivo entre la buena comunicación y la implementación y evaluación de alternativas en Lima, área de planificación universitaria 2023. Se encontró una alta correlación positiva (0,587).

V. DISCUSIÓN

La pesquisa sustenta como objetivo general establecer la asociación entre la comunicación efectiva y la toma de decisiones en la Oficina general de planificación de una universidad, Lima, 2023. Para llevar a cabo esta investigación se ejecutó la prueba de hipótesis y a través de esta se pudo visualizar que el grado de relación fue de 0.822 lo que se traduce en una correlación positiva muy fuerte, a su vez, los resultados muestran que un 42.86% de los colaboradores consideran que la comunicación efectiva es mala, mientras que un 33.33% lo divisan como buena y un 23.81% lo califican como regular y en relación a la toma de decisiones un 38.10% de los colaboradores señalan que es mala, un 33.33% buena y un 28.57% que se encuentran en una escala regular.

En los resultados encontrados resulta necesario referir ciertas publicaciones de artículos y tesis, entre los que sobresalen Pérez (2022) que sustenta como objetivo principal determinar la relación que existe entre la comunicación institucional y la toma de decisiones. Esta investigación que fue llevada a cabo en San José - Costa Rica, y fue cuantitativa - correlacional tuvo una población conformada por 91 personas que ocupaban puestos administrativos, dando como resultado un .789 interpretándose como relación positiva fuerte entre ambas variables. Destacando a su vez que los colaboradores que participaron de la encuesta se sentían identificados con los cargos administrativos que ocupaban dentro de la institución y uno de los factores por los que sucedía esta identificación era precisamente por la comunicación que existe dentro del lugar, permitiendo y haciéndolos sentir escuchados e importantes, dando paso a la importancia de sus opiniones para tomar buenas decisiones, por otra parte se obtuvieron como resultados que al momento de tomar decisiones estas son basadas en las propuestas que se les brinda a los colaboradores y que son ellos quienes optan por la mejor alternativa, teniendo así que un 73% de los colaboradores afirman que las decisiones se llegan a comunicar de manera oportuna, mientras que un 24% señalan que a veces y un 3% indican que nunca.

El modelo teórico desarrollado por Watzlawick en el año de 1967 citado por Misnelis (2020), especifica que todo ser humano se relaciona con los demás por medio de la comunicación en cada aspecto de la vida y de esta manera se logra el avance y la prosperidad de las organizaciones, teniendo en cuenta el modelo teórico E – O – R (Estímulo – Organismo – Respuesta), tenemos la investigación de Castro (2022), que fue cuantitativa, correlacional, compuesta por 30 colaboradores del área administrativa de una universidad ubicada en Bogotá - Colombia, señala como resultado una significancia de .889 entre la comunicación efectiva y la toma de decisiones lo que se traduce como una relación altamente positiva, y esta influye en todos los aspectos laborales de los colaboradores, sin embargo se expone que existe una baja comunicación y esto se ve reflejado en los resultados ya que se muestra que un 57% de los colaboradores del área administrativa señalan que están nada satisfechos por la comunicación que existe dentro de la institución, mientras que un 40% indica que se sienten moderadamente satisfechos y por ultimo un 3% señalan que se encuentran muy satisfechos, por lo que dentro de las conclusiones se propone aplicar un modelo de comunicación que permita el mejor desarrollo del área administrativa, teniendo en cuenta los modelos teóricos.

En la investigación de Rodas (2018) se demuestra cómo es importante la comunicación efectiva y como es que esta da paso a un excelente trabajo en equipo, poniendo sobre la mesa la toma de decisiones, como uno de los factores claves. La investigación tuvo lugar en la Universidad de Guatemala, teniendo como población a 35 colaboradores de la institución. La pesquisa muestra una correlación entre las variables comunicación efectiva y trabajo en equipo teniendo una correlación de ,885 por lo que se traduce en que si la comunicación efectiva es buena como consecuencia directa el trabajo en equipo también. Gracias a la comunicación efectiva, se puede tener colaboradores que gustan de trabajar de manera conjunta olvidando y dejando de lado las individualidades para la obtención de un bien común, por otra parte, dentro de sus resultados, se observa que un 74.01% de la población participante en la investigación detalla que sus colegas usufructúan habilidades y conocimientos para poder relacionarse con los demás generando un buen ambiente de trabajo en equipo,

a su vez un 89.7% de los participantes, señalan que sus colegas emplean palabras sencillas de entender, facilitando de esta manera la buena comunicación y tan solo un 10.3% señala que muy pocas veces la comunicación se hace comprensible para los demás.

Por otro lado, en la investigación de Maldonado et. al. (2020) se obtuvo que la comunicación y la toma de decisiones están completamente relacionados, concluyendo que esta tiene una correlación de ,881 bilateral entre ambas variables, para llegar a ese resultado se encuestó a una población de 130 colaboradores de la parte administrativa del instituto Carlos Cisneros ubicado en Riobamba - Ecuador, a su vez los resultados señalan que un 65% de colaboradores indican que siempre se sienten escuchados cuando se toman decisiones dentro de las organizaciones, un 20% de colaboradores indican que casi siempre y un 15% señalan que casi nunca, dado estos resultados la investigación concluye en que los colaboradores se sienten identificados dentro de la organización debido a que la buena comunicación les permite sentirse escuchados de manera activa, a su vez, los colaboradores aprenden el uno del otro, fomentando el buen compañerismo esto se relaciona con lo explicado por Idalberto Chiavenato (2009) citado por Parra (2018) en su libro Comportamiento Organizacional, que nos habla sobre los grupos formales de una Organización (colaboradores) que son quienes producen información completa dando pase a una mayor diversidad de insumos para una buena toma de decisiones, ya que estos grupos otorgan y brindan distintos puntos de vistas mediante la buena comunicación y aportan de esta forma más opciones enriquecedoras para la toma de decisiones.

Para el objetivo específico primero, se propuso determinar la asociación de la comunicación efectiva y el reconocimiento del problema en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023. Al ejecutar la prueba de hipótesis, se llegó a mostrar que el grado de correlación fue de 0.743 lo que se traduce en una correlación positiva considerable, por otra parte, señalamos que para las dimensiones de comunicación armoniosa se obtuvieron los siguientes resultados, el 38.10% de los colaboradores califica la dimensión en un nivel malo, el 33.3% de los colaboradores señalan que es

bueno y un 28.7% la consideran en un nivel regular, para la dimensión de comunicación asertiva, un 42.68% de colaboradores indica que la comunicación armoniosa es mala, un 38.10% refutan indicando que es buena y un 19.05% la consideran en un nivel regular, y por último en relación a la dimensión de comunicación tolerante, un 42.86% de colaboradores califica la dimensión en un nivel malo y bueno, y tan solo un 14.29% la evalúan como regular. Esto se relaciona mucho con la investigación de Fernández (2018) la misma que se realizó en la Universidad Nacional Santiago de Antúnez de Mayolo ubicada en Huaraz - Perú, siendo cuantitativa correlacional, contando con una población de 135 colaboradores que ocupaban puestos administrativos, divididos de la siguiente manera, el porcentaje más alto de colaboradores contaban con 51 años de edad, formando un total de 36.3% de los participantes para la investigación, y el otro grupo que tenían las edades de 31 a 40 años, hacían un total de 27.4%, los resultados se obtuvieron por medio de una encuesta, los mismos que demostraron que la comunicación efectiva y el desempeño laboral tienen un nivel alto de correlación siendo esta de .850, también encontramos que un 53% de los colaboradores indican que la comunicación efectiva es positiva, un 18% se mantiene neutro y un 29% señalan que es negativo, esto se fundamenta en la teoría de Le Moigne (1995) citado por Rodríguez (2018) en su artículo referente a Gestión de información y conocimiento para la toma de decisiones. Le Moigne, explica que, para tomar una decisión, es necesario primero identificar y diagnosticar el problema, por lo que advierte que el primer punto que nos llevará a tomar una decisión es verificar si existe un problema.

Para el objetivo específico segundo, se planteó determinar la asociación de la comunicación efectiva y el diagnóstico del problema de la situación en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023 y se logró evidenciar que el grado de correlación fue de 0.628 lo que se traduce en una correlación positiva considerable, por otra parte, en la investigación de Bustamante (2019) llevada a cabo en la Universidad José Carlos Mariátegui ubicada en Moquegua – Perú, buscó determinar la relación entre la comunicación efectiva y toma de decisiones, esta pesquisa fue de enfoque cuantitativo, y estuvo conformada por un total de 35 colaboradores del área

administrativa, los resultados demostraron que existe un grado de correlación fuerte entre la comunicación efectiva y análisis de la situación como parte de la variable toma de decisiones, siendo un .725 por otra parte un 16% de los colaboradores indican como muy desfavorable que cuando sucede un problema muy pocas veces se toma en cuenta la opinión de todos los colaboradores, un 70% indican que es favorable y un 14% se mantienen con opinión neutra, esto se fundamenta con el concepto teórico de Angeloni (2003) citado por Rodríguez (2018) en su investigación de Gestión de información y del conocimiento para la toma de decisiones organizacionales donde nos habla que la toma de decisiones resulta importante para toda organización, pero para poder tomar una buena decisión es imprescindible tener claridad del problema a enfrentar y para que suceda es necesario tener a disposición toda información, documento, datos, conocimientos e instrucción del tema.

Para el objetivo específico tercero, se planteó determinar la asociación de la comunicación efectiva y selección de la alternativa en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023 teniendo un resultado de correlación .776 indicando de esta manera que hay una relación positiva fuerte, en tal sentido tenemos la investigación de Ortega (2021) quien tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva y la toma de decisiones en una empresa ubicada en la ciudad de Cuenca – Ecuador, siendo de enfoque cuantitativo – correlacional, la población estuvo compuesta por 25 colaboradores del área administrativa, que tuvieron que responder una encuesta para la obtención de resultados, los mismos que fueron de .655 traduciéndose de esta forma en una relación positiva fuerte, a su vez, se demuestra que un total de 60% de colaboradores señalan que las estrategias que se realizan para la toma de decisiones es buena, un 30% indica que es mala y un 10% la consideran de manera regular, esto se ve reflejado con la teoría de decisiones de Herbert Simon (1975) citado por Idalberto Chiavenato (2019) en su libro Introducción a la teoría general de la administración, donde especifica que para tomar una decisión, resulta imprescindible escoger la alternativa más adecuada entre la variedad de opciones teniendo y contando con la información concreta, de esta manera se puede tener eficacia en la decisión tomada.

Para el objetivo específico cuarto, se planteó determinar la asociación de la comunicación efectiva, la implementación y evaluación de la alternativa en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023, de tal manera que al realizar la hipótesis se evidenció que el grado de correlación fue de 0.587 indicando de esta manera que hay una relación positiva fuerte, por otro lado, tenemos la investigación de Díaz (2021) realizada en Lima tuvo como objetivo encontrar la relación que hay entre la comunicación efectiva y desempeño laboral en una unidad del Talento Humano, de una entidad estatal. La investigación fue de una orientación cuantitativa siendo la población conformada por 36 personas de área, aplicándose 02 cuestionarios. Los hallazgos demostraron que existe una relación considerable entre las variables teniendo un grado de correlación de .625, a su vez, los resultados descriptivos demostraron que un 65% de colaboradores sienten que siempre son escuchados al momento en que la empresa va a tomar una decisión, un 25% señala que regularmente se sientes escuchados y un 10% señala que nunca, esto se fundamenta con el modelo teórico de Moody (1983) citado por Barzaga et. al. (2019) en su investigación titulada Gestión de la Información y toma de decisiones en organizaciones educativas, ahí señala que la toma de decisión es un circuito cerrado que empieza con estar consciente del problema y termina con implementación y retroalimentación de la decisión tomada, y se enfoca en este último paso como el paso que pone a prueba la efectividad y validez de la decisión en relación a los acontecimientos del problema.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Por medio de la prueba de Rho de Spearman que fue de 0.822 con una significancia bilateral .000, se concluye que existe una asociación positiva alta entre la comunicación efectiva y toma de decisiones en la oficina de planificación general de una universidad, Lima, 2023. A su vez, un 42.86% de colaboradores opinaron que la comunicación efectiva en la oficina es mala y un 38.10% que la toma de decisiones es mala.

Segunda

En nuestro primer objetivo específico por medio de la prueba de Rho Sperman que fue de .743 y teniendo una significancia bilateral de .000. se concluye que existe asociación positiva alta entre la comunicación efectiva y el reconocimiento del problema en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023, A su vez, se concluye que un 38.10% de los colaboradores catalogan como malo y bueno el hecho de que en la oficina se pueda reconocer un problema de la mejor manera

Tercera

En nuestro segundo objetivo específico por medio de la prueba de Rho Sperman que fue de .628 y teniendo una significancia bilateral de .000. Se concluye que existe asociación positiva alta entre la comunicación efectiva y el diagnóstico del problema de la situación en el área de planificación de una universidad, Lima 2023, se concluye que un 47.62% de colaboradores señalan que reconocer o hacer un diagnóstico de la situación (problema) es bueno

Cuarta

En nuestro tercer objetivo específico por medio de la prueba de Rho Sperman que fue de .776 y teniendo una significancia bilateral de .000. Se concluye que existe asociación positiva alta entre la comunicación efectiva, y el desarrollo y selección de la alternativa en el área de planificación de una universidad, Lima 2023, a su vez se

concluye que un 42.86% de colaboradores señalan que el desarrollo y selección de la alternativa escogida frente a la problemática es mala.

Quinta

En nuestro cuarto objetivo específico por medio de la prueba de Rho Serman que fue de .587 y teniendo una significancia bilateral de .000. Se concluye que existe asociación positiva alta entre la comunicación efectiva y la implementación y evaluación en el área de planificación de una universidad, Lima 2023, a su vez se concluye que un 47.62% de los colaboradores catalogan como malo la implementación y evaluación de la alternativa escogida para enfrentar la problemática.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al jefe del área de planificación un plan de mejora de la comunicación con la finalidad de que esta sea más fluida, en el cual se debe detallar y recoger los comentarios u opiniones de los colaboradores, las cuales deberían ser estudiadas y gestionadas para luego ser implementadas, con el único propósito de reconocer la importancia de intercambiar información dentro del área y de esta manera mejorar la toma de decisiones.

Segunda

Se recomienda al jefe de área de planificación llevar a cabo reuniones quincenales con la finalidad de reunir y recolectar información adecuada de los acontecimientos diarios de los colaboradores, implementando diferentes mecanismos en el que se pueda canalizar todo tipo de incidencias para una mejor toma de decisiones dentro del área de planificación.

Tercera

Se recomienda al jefe de área de planificación utilizar y aprovechar de mejor manera la tecnología para comunicar los diversos problemas que puedan ocurrir dentro del área, de tal manera que todos los colaboradores manejen la misma información respecto a la problemática, implementando también políticas de monitoreo.

Cuarta

Se recomienda al jefe de área de planificación cambiar la estrategia de comunicación, en la que se implemente espacios actualizados específicamente enfocados a confortar las habilidades y capacidades de los colaboradores del área que son los que brindan la información constante y de esta forma entender y absolver las dudas que pudiesen tener frente a los problemas, sumado a ello, poder escuchar sus ideas, desarrollando así capacidades empáticas entre todos los colaboradores.

Quinta

Se recomienda al jefe de área de planificación establecer un único concepto estandarizado de comunicación para el cruce exclusivo de información, para evitar que cada colaborador mantenga una opinión o información distinta en relación a un tema, por tal motivo se recomienda que para establecer un concepto estandarizado único se debe de llevar a cabo una inducción hacia los colaboradores en temas que tengan que ver con la comunicación pública de esta manera se entenderá y comprenderá los malestares que pudiesen tener los colaboradores frente a la alternativa escogida para solucionar los problemas.

REFERENCIAS

Alvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. 1 - 5. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%2>

Arias Gonzáles, J. L. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*.

Arequipa:

Enfoques Consulting E.I.R.L. Obtenido de
e file:///C:/Users/Damaris/Downloads/Arias-Covinos-
Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia Mexico*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Ayoví Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave de éxito en las organizaciones. *Revista científica: Ciencias económicas y empresariales*. Obtenido de <file:///C:/Users/Damaris/Downloads/39-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78-2-10-20191022.pdf>

Barzaga, Oscar; Vélez, Hugo; Nevaréz, José; Arroyo, María. (2019) Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28059953010/28059953010.pdf>

Bandler, R. (2019). *Toma de decisiones y solución de problemas*. Obtenido de <https://servicios.unileon.es/formacion-pdi/files/2013/03/TOMA-DE-DECISIONES-2014.pdf>

Bello, C. (2019). Effective communication from educational management. *Episteme Koinonia*, 2(3). Obtenido de http://portal.amelica.org/ameli/journal/258/2582452003/html/#redalyc_2582452003_ref23

Bustamante Parodi, S. L. (2019). Gestión de las herramientas de comunicación

- efectiva y su relación con el desempeño laboral en la escuela de postgrado de la universidad José Carlos Mariátegui Filial Lima, 2019. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe//205s/c1518e30-57cd-4a36-b4d0-0c4fbf79c240/full>
- Centeno Güel, F. (2018). Importancia y significado de la cooperación. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v5n8/art9.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración. Obtenido de <file:///C:/Users/Damaris/Downloads/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20TEOR%C3%8DA%20GENERAL%20DE%20LA%20ADMINIST.pdf>
- Chocano Mesa, P., Monteverde Orbegoso, B., & Guillén Arruda C. & Gallardo Echenique, E. (2021). El rol de la comunicación corporativa en laboratorios de innovación de empresas peruanas. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*, 23 - 26. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=09e25491-dc5e-498d-84ac-242dab288ea3%40redis>
- Cisneros Caicedo, A., Guevara García, A., Urdanigo Cedeño, J., & Garcés Bravo, J. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. *Ciencias económicas y empresariales*, 1165 - 1185. Obtenido de <file:///C:/Users/Damaris/Downloads/Dialnet-TecnicasEInstrumentosParaLaRecoleccionDeDatosQueAp-8383508.pdf>
- Cusihuamán Sisa, G. N., & Chalco Cutire, H. S. (2021). Estrategias de comunicación rural en la Municipalidad de Langui, Cusco - Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 100 - 110. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/36495/39199>
- Daft, R., & Marcic, D. (2006). *Administración y Organización*. México: Cengage Learning Mexico.

- Díaz Paredes, N. C. (2021). Comunicación y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión del Talento Humano en una Entidad Estatal, Lima, 2021. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73897>
- Fernández Celestino, W. J. (2018). Comunicación efectiva y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, 2015. Obtenido de <https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3419>
- Fontalo Sánchez, Y., & Ventura Jiménez, A. (2021). Effective communication: mediation strategy to strengthen dialogue between teachers and parents. *Corporación Universidad de La Costa*. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/7965>
- García Sanz, M., & García Meseguer, M. (2018). Los métodos de investigación. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-35806/12%20metodolog%3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>
- Garza Ríos, R., & Gonzáles Sánchez, C. (2013). Apply multicriteria methods for critical alternative selection. *Dyna*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/496/49632758016.pdf>
- Gutiérrez Díaz, A. (2021). Toma de Decisiones. *Centro Cultural Itaca*. Obtenido de <https://cursos.aiu.edu/toma%20de%20decisiones/p/ema%201.pdf>
- Gutiérrez Montoya, G. (2018). Un acercamiento a la teoría de los juegos. *Científica*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/47265223.pdf>
- Hernández Mendoza, S. L., & Duana Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 51 - 53. Obtenido de <file:///C:/Users/Damaris/Downloads/6019-Manuscrito-35678-1-10-20201120.pdf>

Hernández, I. (2020). Educar para la tolerancia: una labor en conjunto. Obtenido de <file:///C:/Users/Damaris/Downloads/juditb,+Articulo+7.pdf> Intep.

(2018). Obtenido de

https://intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf

Jaramillo Baquerizo, C. (2018). Indicadores de comunicacion asertiva del docente y lageneracion del clima escolar en el aula de situaciones de aprendizaje.

Creative

commons.

Obtenido

d

e <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6221/1/T2652-MIE-Cortez-Indicadores.pdf>

Lopez, L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012.

Maldonado Gavilanez, C. E., Guerrero Ortiz, K. A., & Llamuca Ordoñez, M. B. (2020). La comunicacion familiar en la toma de decisiones en los estudiantes de 2do bachillerato. *Dspace*. Obtenido de <http://dspace.unhcg.2876du.ec/handle/51000/7096>

Martínez Peraza, M. L., & Castellanos Quintero, J. S. (2019). Effective and assertive communication between teachers and students. *Revista Internacional de didáctica y orgniazación educativa*. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/61684/26-11-4278.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Mías, C. (2021). Metodología, Estadística Aplicada e Instrumentos en Neuropsicología. *Material Didacticode matematicas*. Obtenidode <https://www.proquest.com/docview/2733654502/bookReader?accountid=37408>

Misnelis Barrios, L. (2020). Factores asociados a la comunicación de Tesistas y

- Tutores en la Elaboración de Trabajos de Investigación Universidad Rómulo Gallegos Área Ciencias de la Educación. *Revista Científica CIENCIAEDUC*, 4(1). Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/480/4802170022/4802170022.pdf>
- Molina - Sabando, L., Véliz, B. , Ítalo, & Arteaga - Coello, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Ciencias económicas y empresariales*, 498 - 510. Obtenido de <file:///C:/Users/Damaris/Downloads/Dialnet/ElComportamientoOrganizacionalYSuImportanciaParaLa-5802885.pdf>
- Molina Montoya, N. P. (2019). Modelo de toma de decisiones bioéticas en ciencias de la salud. *Revista Latinoamericana de Bioética*. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2469837495/F1A68E08297448CCPQ/13?accountid=37408>
- Mondragón, R. Y. (2023). Toma de decisiones y rendimiento en universidades peruanas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 785 - 796. Obtenido de <file:///C:/Users/Damaris/Downloads/Dialnet-TomaDeDecisionesYRendimientoEnUniversidadesPeruana-8890880.pdf>
- Moníz Martínez, C. A., & Ferreria de Bravo, M. A. (2018). Management strategies from effective communication and co-existence. *Revista ciencias de la educación*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servuehrvagdulo?codigo=7480722>
- Mónica Libertad Martínez Peraza, S. J. (2019). Effective and assertive communication between teachers and students. *International Journal of Didactics and Educational Organization*. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/61684/26-114-2-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Muñeton Santa, G., Ruiz Martínez, A., & Loaiza Quintero, O. (2018). Toma de decisiones. Explicaciones desde la ciencia aplicada del comportamiento. *Espacios*, 38(13). Obtenido de

<https://revistaespacios.com/a17v38n13/a17v38n13p10.pdf>

Naranjo Pereira, M. L. (2009). Motivación: Perspectivas y algunas consideraciones de su importancia. *Educación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>

Niño, C. (2016). La comunicación eficaz entre la comunidad universitaria como herramienta de gestión educativa. *Universidad Abierta*, 01 - 24. Obtenido de <https://www.universidadabierta.edu.mx/ActaEducativa/articulos/83.pdf>

Ortega Tarazona, A. (2021). Comunicación y toma de decisiones en las organizaciones. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/plugline21488//20.500.14039/7468>

Ortega, E. (2019). Comunicación efectiva. *UTN Reconquista*. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/744/mod_resource/content/0/04._Comunicacion_efectiva.pdf

Parra Ortega, M. (2018). Influencia de la comunicación en la toma de decisiones efectiva. *Gestión de la Educación*. Obtenido de https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/569124/ParraOrtega_12577sequence=10&isAllowed=y

Pérez Escoda, N. (2017). La inteligencia emocional: el caso de la adaptación de los preadolescentes en la escuela. *Revista Iberoamericana de Educación*. Obtenido de <file:///C:/Users/Damaris/Downloads/1332-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8886-1-10-20220322.pdf>

- Pérez Zamora, F. (2022). Incidencia de la gestión de los procesos de comunicación institucional, toma de decisiones y los incentivos en el desempeño del personal docente en el Instituto de Educación Dr. Clodomiro Picado Twight. *Gestión de la Educación*. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gstedu/article/view/51771>.
- Reina, S. d. (2021). Armonía en el clima laboral. Obtenido de https://www.salud.gob.sv/archivos/pdf/webconferencias_2021/presentaciones/tesalud/presentacion25052021/ARMONIA-EN-EL-CLIMA-LABORAL.pdf
- Rodas, E. (2018). "Comunicación efectiva y Trabajo en equipo". *Universidad Rafael Landívar*.
- Rodríguez Solórzano, D. P. (2019). Comunicación asertiva para la toma de decisiones gerenciales. *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/31896>
- Roriguez Cruz, Y., & Pinto, M. (2018). Information use model for the strategic decision. *Transinformação*, 30(1), 51 - 64. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/tinf/a/LHnv8vL7bN5GFcsmrb98qqM/?format=pdf&lang=es>
- Roríguez Cuba, Y. (2018). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma dedecisiones organizacionales. *Investigaciones*, 150 - 163. Obtenido de <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/203>
- Sanchez Flores, F. A. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. *Digital de Investigación*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Schwarz Díaz, M. (2018). Identificación y caracterización del problema de

- investigación para la elaboración de la tesis universitaria. ¿Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/7099/Schwarz_Max_problema%20investigacion.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Sierra Escobar, L. F. (2022). Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1790/179028409001.pdf>
- Solano, A. (2019). Toma de decisiones gerenciales. *Tecnología en Marcha*, 16(3), 44-51. Obtenido de <https://repositorio.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31896/Rodr%C3%ADguezSol%C3%B3rzanoDianaPaola2019.pdf?sequence=1>
- Soriano Rodriguez, A. M. (2014). Diseño y validación de instrumentos de validación. *Editorial Universidad Don Bosco*, 19 - 40. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/47265078.pdf>
- Tigse Parreño, C. (2019). El constructivismo, según bases teóricas de César Coll. *Revista Andina de Educación*. Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/ree/article/view/659/3093>
- Torchia, L. (1978). *Alternativas I: Formulación, Análisis y Selección*. Buenos Aires: Ministerio de Cultura y Educación.

ANEXOS

1. Tabla de operacionalización

Anexo 01: Matriz de operacionalización

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
TÍTULO: LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA OFICINA GENERAL DE PLANIFICACION DE UNA UNIVERSIDAD, LIMA, 2023					
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación efectiva	La comunicación efectiva es un pilar fundamental para el buen funcionamiento de las organizaciones y esta es una caracterización que se compone de ciertos elementos Bello (2019)	Para la medición y obtención de resultados, las variables serán medidas a través de las dimensiones: comunicación armoniosa, comunicación asertiva y la comunicación tolerante	Comunicación armoniosa Comunicación asertiva Comunicación tolerante	Comunicación clara Concisa en el mensaje Eficaz en el mensaje Motivación Retroalimentación Escucha activa Empática Equilibrada	Ordinal
Toma de decisiones	La toma de decisiones está enmarcada en los modelos clásicos, administrativos y políticos, sin embargo, independientemente del modelo de la toma de decisión en el que se encuentre, estas siempre estarán a seis pasos para que un proceso de toma de decisión sea efectiva (Daft & Marcic, 2006)	Para la medición y obtención de resultados, las variables serán medidas a través de las dimensiones: Reconocimiento del problema, diagnóstico de la situación, desarrollo y selección de alternativa, implementación y evaluación de alternativa.	Reconocimiento del problema Diagnóstico de la situación Desarrollo y selección de alternativa Implementación y evaluación de alternativa	Supervisión del ambiente externo Supervisión del ambiente interno Comprensión de la situación Exploración de las causas del problema Generación de soluciones Evaluación de las alternativas Implantación de la alternativa elegida Monitoreo de la implantación	Ordinal

2. Instrumento de recolección de datos

LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE UNA UNIVERSIDAD DE LIMA, 2023

OBJETIVO: Determinar la asociación que existe entre la comunicación efectiva y la toma de decisiones en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TD	D	I	A	TA
1	Existe una comunicación clara con sus compañeros de trabajo					
2	Su superior utiliza un lenguaje de comunicación de forma breve y concisa					
3	Cuándo recibe una orden o información por parte de su superior, considera que siempre la entiende completamente					
4	¿Considera que sus compañeros como sus superiores tienen grandes habilidades para comunicarse de manera adecuada					
5	Mediante la comunicación de la oficina general de planificación, se motiva y estimula a la obtención de los objetivos planteados					
6	La comunicación en la oficina general de planificación, le permite identificarse o sentirse parte importante de la misma					
7	Las sugerencias que le hace a sus superiores son tomadas y consideradas en cuenta					

8	Tanto sus compañeros como usted tienen la libertad de expresarse y emitir					
	comentario alguno respecto a la comunicación que existe con su superior					
9	Se le brinda la atención adecuada cuando quiere comunicarse con sus superior					
10	Le resulta fácil expresar suspensamientos y opiniones dentro de su trabajo					
11	Cuando no entiende una orden o un mensaje dicha por su superior. Usted se lo hace saber a su superior sin problema alguno					
12	Cuando surge algún conflicto, se resuelven de la mejor manera utilizando los medios de comunicación adecuados					

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TD	D	I	A	TA
1	En la Oficina general de planificación se hace una correcta evaluación del análisis externo antes de tomar decisiones					
2	Su superior transmite adecuadamente los problemas de la Oficina					
3	En la Oficina general de planificación se hace una evaluación correcta antes de tomar una decisión					
4	Su superior puntualiza de manera clara las causas del problema que surge en la Oficina general de planificación					
5	La comunicación es la base primordial para que su superior plantee alternativas de solución en post de beneficio para la Oficina general de planificación					
6	La Oficina general de planificación cuenta con un personal altamente comprometido para resolver los problemas detectados					
7	Su superior evalúa diferentes alternativas para la solución de problemas					
8	Dentro de la Oficina general de planificación su superior realiza control interno para llegar a resultados favorables, frente a la problemática presentada					

9	Su superior evalúa posibles alternativas de solución frente a los problemas considerando los objetivos de la Oficina general de planificación					
10	Su superior toma decisiones tomando en cuenta los objetivos trazados por la Oficina general de planificación					
11	Su superior toma decisiones y las comparte con el personal involucrado en dichas decisiones					
12	Su superior evalúa la efectividad de la decisión tomada con el personal que se encuentra involucrado					

3. Modelo de consentimiento informado

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: **La comunicación efectiva y la toma de decisiones en la oficina general de planificación de una universidad, Lima 2023**

Investigador (es): Sullón Nario, Luis Armando

Yañez Ledezma, Juan Alberto

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "**La comunicación efectiva y la toma de decisiones en la oficina general de planificación de una universidad, Lima 2023**", cuyo objetivo es determinar la asociación que existe entre la comunicación efectiva y la toma de decisiones en el área de planificación de una universidad, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre la comunicación efectiva y la toma de decisiones en la oficina general de planificación de una universidad. Lima 2023

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "**La comunicación efectiva y la toma de decisiones en la oficina general de planificación de una universidad, Lima 2023**".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en las instalaciones de la oficina general de planificación de una universidad. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de no maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

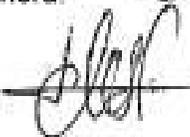
Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigador (es) Sullón Nario, Luis Armando, Yañez Ledezma, Juan Alberto, email lsullonn@ucvvirtual.edu.pe, jyanezl@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesora: Luna Gamarra Magaly Ericka email: mlunag12@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: ALBERTO LUIS MILLA ORTIZ
Fecha y hora: 20.09.23 - 08:40
Firma: 

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

* Obligatorio a partir de los 18 años

4. Evidencias y procedimiento de validez y confiabilidad



Dimensiones del instrumento: Variable 1. Comunicación Efectiva

- Primera dimensión: Comunicación armoniosa
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación clara	¿Cree usted que existe una comunicación clara con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	
Concisa en el mensaje	¿Cree usted que su superior utiliza un lenguaje de comunicación de forma breve y concisa?	4	4	4	
Eficaz en el mensaje	¿Cuándo recibe una orden o información por parte de su superior, considera usted que siempre la entiende completamente?	4	3	4	Relación más directa con el item de comunicación clara
	¿Considera usted que tanto sus compañeros como sus superiores tienen grandes habilidades para comunicarse de manera adecuada?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación asertiva
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	¿Considera usted que, mediante la comunicación de la oficina general de planificación, se motiva y estimula a la obtención de los objetivos planteados?	5	3	5	
Retroalimentación	¿Considera usted que las sugerencias que le hace a sus superiores son tomadas y consideradas en cuenta?	5	5	5	
	¿Considera que tanto sus compañeros como usted tienen la libertad de expresarse y emitir comentario alguno respecto a la comunicación que existe con su superior?	5	3	5	
Escucha activa	¿Considera usted que se le brinda la atención adecuada cuando quiere comunicarse con su superior?	5	5	5	

- Tercera dimensión: Comunicación tolerante
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empática	¿Cree usted que le resulta fácil expresar sus pensamientos y opiniones dentro de su trabajo?	5	5	5	
	Cuando usted no entiende una orden o un mensaje dicho por su superior ¿Usted se lo hace saber a su superior sin problema alguno?	5	5	5	
Equilibrado	Cuando surge algún conflicto, ¿Considera usted que se resuelven de la mejor manera utilizando los medios de comunicación adecuados?	5	5	5	

Dimensiones del instrumento: Variable 2. Toma de decisiones

- Primera dimensión: Reconocimiento del problema
- Objetivos de la Dimensión: Medir los ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión del ambiente externo	¿Considera usted que en la Oficina general de planificación se hace una correcta evaluación del análisis externo antes de tomar decisiones?	✓	✓	✓	
Supervisión del ambiente interno	¿Considera usted que en la Oficina general de planificación se hace una correcta evaluación del análisis interno antes de tomar decisiones?	✓	✓	✓	Reemplazan "externo" por "interno"



- Segunda dimensión: Diagnostico del problema
- Objetivos de la Dimensión: ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión de la situación	¿Considera usted que en la Oficina general de planificación se hace una evaluación correcta antes de tomar una decisión?	✓	✓	✓	
Exploración de las causas del problema	¿Considera usted que su superior puntualiza de manera clara las causas del problema que surge en la Oficina general de planificación?	✓	✓	✓	
Generación de soluciones	¿Considera usted que la comunicación es la base primordial para que su superior plantee alternativas de solución en post de beneficio para la Oficina general de planificación?	✓	✓	✓	
	¿Considera usted que la Oficina general de planificación cuenta con un personal altamente comprometido para resolver los problemas detectados?	✓	✓	✓	
Evaluación de alternativas	¿Considera usted que su superior evalúa diferentes alternativas para la solución de problemas?	✓	✓	✓	
	¿Considera usted que dentro de la Oficina general de planificación su superior realiza control interno para llegar a resultados favorables, frente a la problemática presentada?	✓	✓	✓	
	¿Considera usted que su superior evalúa posibles alternativas de solución frente a los problemas considerando los objetivos de la Oficina general de planificación?	✓	✓	✓	

- Tercera dimensión: Desarrollo y selección de alternativa
- Objetivos de la Dimensión: ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementación de la alternativa elegida	¿Considera usted que su superior toma decisiones tomando en cuenta los objetivos trazados por la Oficina general de planificación?	4	4	4	
	¿Considera usted que su superior toma decisiones y las comparte con el personal involucrado en dichas decisiones?	4	3	4	

- Cuarta dimensión: Implementación y evaluación de la alternativa
- Objetivos de la Dimensión: ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitoreo de la implementación	¿Considera usted que su superior evalúa la efectividad de la decisión tomada con el personal que se encuentra involucrado?	4	4	4	

DNI: 41885162
Teléfono: 993906859


Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gaba y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínima recomendada para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1996, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.repositorioespacios.com/oladoc2017/cted2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CABALLERO MENDOZA, JESSICA DEL ROCIO DNI 41885162	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 27/06/14 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CABALLERO MENDOZA, JESSICA DEL ROCIO DNI 41885162	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 24/10/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
CABALLERO MENDOZA, JESSICA DEL ROCIO DNI 41885162	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 04/07/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
CABALLERO MENDOZA, JESSICA DEL ROCIO DNI 41885162	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 26/04/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CABALLERO MENDOZA, JESSICA DEL ROCIO DNI 41885162	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 26/05/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

Dimensiones del instrumento: Variable 1. Comunicación Efectiva

- Primera dimensión: Comunicación armonioso
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación clara	¿Cree usted que existe una comunicación clara con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	Normalmente es directa y clara
Concisa en el mensaje	¿Cree usted que su superior utiliza un lenguaje de comunicación de forma breve y concisa?	4	4	4	
Eficaz en el mensaje	¿Cuándo recibe una orden o información por parte de su superior, considera usted que siempre la entiende completamente?	3	4	4	Para lograr una mayor efectividad, hay que cuidar los problemas y hechos del entorno que incide en la concentración
	¿Considera usted que tanto sus compañeros como sus superiores tienen grandes habilidades para comunicarse de manera adecuada?	3	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación asertiva
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	¿Considera usted que, mediante la comunicación de la oficina general de planificación, se motiva y estimula a la obtención de los objetivos planteados?	4	4	4	Los logros se aseguran con el seguimiento que hace el Jefe inmediato.
Retroalimentación	¿Considera usted que las sugerencias que le hace a sus superiores son tomadas y consideradas en cuenta?	3	4	4	
	¿Considera que tanto sus compañeros como usted tienen la libertad de expresarse y emitir comentario alguno respecto a la comunicación que existe con su superior?	4	4	4	
Escucha activa	¿Considera usted que se le brinda la atención adecuada cuando quiere comunicarse con su superior?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación tolerante
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empática	¿Cree usted que le resulta fácil expresar sus pensamientos y opiniones dentro de su trabajo	4	4	4	
	Cuando usted no entiende una orden o un mensaje dicha por su superior ¿Usted se lo hace saber a su superior sin problema alguno?	4	4	4	
Equilibrada	Cuando surge algún conflicto, ¿Considera usted que se resuelven de la mejor manera utilizando los medios de comunicación adecuados?	3	3	3	Depende la naturaleza y origen del problema

Dimensiones del instrumento: Variable 2. Toma de decisiones

- Primera dimensión: Reconocimiento del problema
- Objetivos de la Dimensión: Medir las ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión del ambiente externo	¿Considera usted que en la Oficina general de planificación se hace una correcta evaluación del análisis externo antes de tomar decisiones?	4	4	4	Es el mayor fuerza que tiene la OPP
Supervisión del ambiente interno	¿Considera usted que en la Oficina general de planificación se hace una correcta evaluación del análisis externo antes de tomar decisiones?	4	4	4	La fortaleza es que se levanta la información formalmente y coordinando su llenado, así como precisar al responsable y la fecha

- Segunda dimensión: Diagnóstico del problema
- Objetivos de la Dimensión: ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión de la situación	¿Considera usted que en la Oficina general de planificación se hace una evaluación correcta antes de tomar una decisión?	4	4	4	
Exploración de las causas del problema	¿Considera usted que su superior puntualiza de manera clara las causas del problema que surge en la Oficina general de planificación?	4	4	4	
Generación de soluciones	¿Considera usted que la comunicación es la base primordial para que su superior plantee alternativas de solución en post de beneficio para la Oficina general de planificación?	4	4	4	
	¿Considera usted que la Oficina general de planificación cuenta con un personal altamente comprometido para resolver los problemas detectados?	4	4	4	
Evaluación de alternativas	¿Considera usted que su superior evalúa diferentes alternativas para la solución de problemas?	4	4	4	
	¿Considera usted que dentro de la Oficina general de planificación su superior realiza control interno para llegar a resultados favorables, frente a la problemática presentada?	4	4	4	
	¿Considera usted que su superior evalúa posibles alternativas de solución frente a los problemas considerando los objetivos de la Oficina general de planificación?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Desarrollo y selección de alternativa
- Objetivos de la Dimensión: ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implantación de la alternativa elegida	¿Considera usted que su superior toma decisiones tomando en cuenta los objetivos trazados por la Oficina general de planificación?	4	4	4	
	¿Considera usted que su superior toma decisiones y las comparte con el personal involucrado en dichas decisiones?	3	3	3	

- Cuarta dimensión: Implementación y evaluación de la alternativa
- Objetivos de la Dimensión: ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitoreo de la implementación	¿Considera usted que su superior evalúa la efectividad de la decisión tomada con el personal que se encuentra involucrado?	4	4	4	

DNI: 07380667
Teléfono: 987 706 069



M Sc. Manuel Antonio Lama More

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver : <https://www.revistasespacios.com/cited/2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



23/8/23, 9:14

about:blank

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
LAMA MORE, MANUEL ANTONIO DNI 07380667	MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN PLANIFICACION NACIONAL DE DESARROLLO Fecha de diploma: 23/04/02 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA PERÚ
LAMA MORE, MANUEL ANTONIO DNI 07380667	ECONOMISTA Fecha de diploma: 12/01/77 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERÚ
LAMA MORE, MANUEL ANTONIO DNI 07380667	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 09/09/75 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERÚ

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La comunicación efectiva y la toma de decisiones en la oficina general de planificación de una Universidad, Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Avalos Alvarado, Eloy Eduardo	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria	
Institución donde labora:	Universidad Mayor de San Marcos	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a los colaboradores de la Oficina General de Planificación de una Universidad de Lima
Autor:	Sullón Nario Luis Armando Yáñez Ledezma, Juan Alberto
Procedencia:	Lima
Administración:	
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	
Significación:	1.- Siempre 2.- Casi siempre 3.- A veces 4.- Casi nunca 5.- Nunca



Dimensiones del instrumento: Variable 1: Comunicación Efectiva

- Primera dimensión: Comunicación armoniosa
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación clara	¿Cree usted que existe una comunicación clara con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	
Concisa en el mensaje	¿Cree usted que su superior utiliza un lenguaje de comunicación de forma breve y concisa?	4	4	4	
Efícaz en el mensaje	¿Cuándo recibe una orden o información por parte de su superior, considera usted que siempre la entiende completamente? ¿Considera usted que tanto sus compañeros como sus superiores tienen grandes habilidades para comunicarse de manera adecuada?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación asertiva
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	¿Considera usted que mediante la comunicación de la oficina general de planificación se motiva y estimula a la obtención de los objetivos planteados?	4	4	4	
Retroalimentación	¿Considera usted que las sugerencias que le hace a sus superiores son tomadas y consideradas en cuenta? ¿Considera que tanto sus compañeros como usted tienen la libertad de expresarse y emitir comentarios alguno respecto a la comunicación que existe con su superior?	4	4	4	

Escucha activa	¿Considera usted que se le brinda la atención adecuada cuando quiere comunicarse con su superior?	4	4	4	
----------------	---	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Comunicación lateral
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empílica	¿Dice usted que le resulta fácil expresar sus pensamientos y opiniones dentro de su trabajo? Cuando usted no entiende una orden o un mensaje dicho por su superior ¿Usted se lo hace saber a su superior sin problema alguno?	4	4	4	
Equilibrada	Cuando surge algún conflicto ¿Considera usted que se resuelve de la mejor manera utilizando los medios de comunicación adecuada?	4	4	4	

Dimensiones del Instrumento Variable 2: Toma de decisiones

- Primera dimensión: Reconocimiento del problema
- Objetivos de la Dimensión: Medir las ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión del ambiente externo	¿Considera usted que en la Oficina general de planificación se hace una correcta evaluación del ambiente externo antes de tomar decisiones?	4	4	4	
Supervisión del ambiente interno	¿Considera usted que en la Oficina general de planificación se hace una correcta evaluación del ambiente interno antes de tomar decisiones?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Diagnóstico del problema
- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión de la situación	¿Considera usted que en la Oficina general de planificación se hace una evaluación correcta antes de tomar una decisión?	4	4	4	
Exploración de las causas del problema	¿Considera usted que su superior puntualiza de manera clara las causas del problema que surge en la Oficina general de planificación?	4	4	4	
Generación de soluciones	¿Considera usted que la comunicación es la base primordial para que su superior plantee alternativas de solución en pos de beneficio para la Oficina general de planificación? ¿Considera usted que la Oficina general de planificación cuenta con un personal altamente comprometido para resolver los problemas detectados?	4	4	4	
Evaluación de alternativas	¿Considera usted que su superior evalúa diferentes alternativas para la solución de problemas? ¿Considera usted que dentro de la Oficina general de planificación su superior realiza control interno para llegar a resultados favorables frente a la problemática presentada? ¿Considera usted que su superior evalúa posibles alternativas de solución frente a los problemas considerando los objetivos de la Oficina general de planificación?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Desarrollo y selección de alternativa
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implantación de la alternativa elegida	<p>¿Considera usted que su superior toma decisiones tomando en cuenta los objetivos trazados por la Oficina general de planificación?</p> <p>¿Considera usted que su superior toma decisiones y las comparte con el personal involucrado en dichas decisiones?</p>	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Implementación y evaluación de la alternativa
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitoreo de la implementación	<p>¿Considera usted que su superior evalúa la efectividad de la decisión tomada con el personal que se encuentra involucrado?</p>	4	4	4	

DNI 07629771
Teléfono


Francisco Escudador

Por el presente formato debe tomar en cuenta:
 Williams y Nunn (1994) en caso Powell (2001), mencionan que en cuanto al criterio respecto al número de expertos a emplear. Por otro lado, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertos y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1996) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hykin et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarían una estimación confiable de la validez de contenidos de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Vuolteenaho & Luukkainen, 1993, citados en Hykin et al. (2003).
 Ver: <https://doi.org/10.1080/00137170.2017.1322222> por otra bibliografía



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
AVALOS ALVARADO, ELOY EDUARDO DNI 07628775	MAGÍSTER EN ECONOMÍA Fecha de diploma: 07/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/03/2011 Fecha egreso: 24/08/2022	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
AVALOS ALVARADO, ELOY EDUARDO DNI 07628775	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 21/07/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
AVALOS ALVARADO, ELOY EDUARDO DNI 07628775	ECONOMISTA Fecha de diploma: 23/03/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

5. Autorización de la empresa

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Edwin Auccasi Molina, identificado con DNI 10400456, en mi calidad de Jefe de la Oficina General de Planificación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos con R.U.C N° 20148092282, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor. Juan Alberto Yañez Ledezma, Luis Armando Sullón Nario
Identificado(s) con DNI N° 73213027,42062146 de la (x) Carrera profesional Administración, para realizar la investigación titulada:

La Comunicación Efectiva y la toma de decisiones en la Oficina General de Planificación de una universidad, Lima, 2023.

con la finalidad de que pueda desarrollar la Tesis, para optar el Título Profesional.

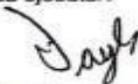
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.


Firma y sello del Jefe de la Oficina General de Planificación
DNI: 10400456



El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante

Yañez Ledezma, Juan Alberto

DNI: 73213027


Firma del Estudiante

Sullón Nario, Luis Armando

DNI: 42062146

6. Matriz de datos (Prueba piloto)

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN EFECTIVA														VARIABLE 2: TOMA DE DECISIONES													
C	ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	ítem9	ítem10	ítem11	ítem12	Puntuacion	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20	ítem21	ítem22	ítem23	ítem24	Puntuacion	Total
1	3	4	3	4	5	3	4	3	2	4	5	4	44	3	5	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	49	93
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	96
3	1	3	2	1	2	4	4	4	1	3	2	5	32	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	48	80
4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	43	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	53	96
5	1	1	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	56	90
6	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	56	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	43	99
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	120
8	5	4	3	5	5	4	3	5	4	4	5	4	51	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	48	99
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	56	116
10	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	94
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	96
12	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	3	52	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	50	102
13	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	56	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	54	110
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	119
15	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	56	3	3	5	4	5	3	4	5	5	5	3	4	49	105

Muestra

Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Comunicación efectiva
1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	57
2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	52
3	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	1	21
4	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	18
5	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	17
6	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	1	3	25
7	4	5	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	48
8	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	43
9	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	17
10	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	57
11	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	52
12	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	32
13	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	21
14	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	43
15	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	55
16	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	43
17	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	20
18	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	52
19	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	32
20	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	18
21	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	17

Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Toma de decisiones
1	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	55
2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	30
4	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	19
5	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	17
6	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	43
7	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	54
8	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	19
9	1	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	27
10	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	55
11	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51
12	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	32
13	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	38
14	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	17
15	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	56
16	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	40
17	1	2	3	3	2	1	1	2	3	1	2	3	24
18	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51
19	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	32
20	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	19
21	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	17

7. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general ¿Qué asociación existe entre la comunicación efectiva y la toma de decisiones en la oficina general de planificación de una universidad, Lima, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la asociación que existe entre la comunicación efectiva y la toma de decisiones en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023.</p>	<p>Hipótesis general Existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y la toma de decisiones en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023.</p>	<p>Variable 1: Comunicación efectiva</p>	<p>Dimensión 1. Comunicación armoniosa Comunicación asertiva Comunicación tolerante</p>	<p>Tipo: básica orientada Enfoque: cuantitativo Diseño: no experimental Nivel: correlacional Población: 21 colaboradores de la oficina de planificación de una universidad de Lima. Muestra: censal</p>
<p>Problemas específicos: ¿Qué asociación existe entre la comunicación efectiva y la identificación del problema en el área de planificación de una universidad de Lima, 2023? ¿Qué asociación existe entre la comunicación efectiva y la información del problema en el área de planificación de una universidad de Lima 2023? ¿Qué asociación existe entre la comunicación efectiva y la elección de la alternativa en el área de planificación de una universidad, Lima 2023?</p>	<p>Objetivos específicos: Determinar la asociación de la comunicación efectiva y la identificación del problema en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023 Determinar la asociación de la comunicación efectiva y la información del problema en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023 Determinar la asociación entre la comunicación efectiva y la elección de la alternativa en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023</p>	<p>Hipótesis específicas: (1) Existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y la identificación del problema en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023 (2) Existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y la información del problema en el área de planificación de una universidad, Lima, 2023 (3) Existe asociación positiva entre la comunicación efectiva y la elección de la alternativa en el área de planificación de una universidad, Lima</p>	<p>Variable 2: Toma de decisiones</p>	<p>Dimensión 1 Reconocimiento del problema Diagnóstico de la situación Desarrollo y selección de alternativa Implementación y evaluación de alternativa</p>	<p>Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Análisis de datos: descriptivo e inferencial</p>

EVIDENCIAS

4100-USA-Sistema de Gestión x Re: expedientes de conocimiento x

mail.google.com/mail/u/0/#label/AUTORIZACIONES/FMtkqzGtdVsjhtwBQKCDHTDnFC0h

label:autorizaciones

Re: expedientes de conocimiento **AUTORIZACIONES**

OGPL Oficina Planificación para EDWIN, mi

Conforme, se tomará en cuenta.

El mié, 11 oct 2023 a las 10:46, EDWIN AUCCASI MOLINA <eaucasin@unmm.edu.pe> escribió:
Para conocimiento.

----- Forwarded message -----
De: PATRICIA CALLA <patricia.calla@unmm.edu.pe>
Date: vie, 6 oct 2023 a las 12:47
Subject: expedientes de conocimiento
To: <edwin@unmm.edu.pe>, EDWIN AUCCASI MOLINA <eaucasin@unmm.edu.pe>

Estimado Edwin,

Solicito a su despacho evaluar que los expedientes para conocimiento y archivo, como resoluciones de modificación de R.D. aprobación de presupuesto o informes económicos finales y prórrogas no se deriven a la Oficina de Presupuesto, ya que dichos expedientes ya fueron atendidos por este despacho y se encuentran aprobadas con Resolución Rectoral.

Lic Patricia Calla
Oficina de Presupuesto

Edwin Aucasi Molina
Jefe de la Oficina General de Planificación
UNMSM
Teléfono 6197000 - Anexo 7012

Saludos cordiales.

Eva María Yacile Ramos
Secretaría

6 de 1,242

NORMATIVIDAD **Recibidos**

JUAN ALBERTO YAÑEZ LEDEZMA <jyanecz@unmm.edu.pe> para OGPL, mi

Es grato dirigirme a Usted, saludarle cordialmente e informar que el día de hoy una vez revisado el diario oficial el Peruano no se encontró información con respecto a nuestras actividades, se espera que en el transcurso del día salga la edición extraordinaria con información de nuestras competencias.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para renovar mi consideración y estima personal.

Atte. Juan Alberto Yañez Ledezma
Técnico Administrativo de la OGPL

OGPL Oficina Planificación para mí

Estimado Alberto, gracias por informar.

Saludos cordiales,

Eva María Yacile Ramos
Secretaría

OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
La Universidad del Perú, Descartes y Sánchez

SUBVENCION NOVIEMBRE Recibidos



JUAN ALBERTO YAÑEZ LEDEZMA

Estimada Sra. Elsa se adjunta los siguientes documentos -Conformidad de Subvención Noviembre-RR de la Prórroga de subvención de octubre a diciembre del persona

📧 jue. 2 nov, 11:06 (hace 4 días) ☆



Elsa

para mí

jue. 2 nov, 17:17 (hace 4 días) ☆ ↩️ ⋮

Hola Alberto, vas a tener que corregir el oficio, mira esta así

"No de la unidad, la por y el desarrollo"

OFICIO N° 00440 - OGPL -2023-UNMSM

Lima, 02 de noviembre del 2023

ABOGADO

AURELIO QUIROZ ARROYO

Jefe (e) de la Oficina General de Recursos Humanos

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Presente.

Asunto: Conformidad de pago de subvención económica por trabajo extraordinario, correspondiente al mes de **NOVIEMBRE** del personal administrativo de la OFICINA GENERAL DE PLANIFICACION

Habiéndose expedido la Resolución Rectoral N.º 01239-R-20, por el presente se da CONFORMIDAD a la SUBVENCIÓN POR TRABAJO EXTRAORDINARIO, del mes de **OCTUBRE**, de acuerdo con la RR N.º 011524-2023-R/UNMSM, al siguiente personal:

N.º	Apellidos y Nombres	DNI	Monto
-----	---------------------	-----	-------

Elsa Valentin Ramirez

Oficina General de Planificación

Oficina de Presupuesto

Ya está corregido. Ah, OK. Gracias por la aclaración.

↩️ Responder ↪️ Reenviar

TALLER 1. Validación Mapa de Procesos

Registro de Asistencia Mesa 1

N°	Apellidos y nombres	DNI	Dependencia / Facultad	Firma
1	[Redacted]	[Redacted]	Planificación - Odontología	[Signature]
2	[Redacted]	[Redacted]	Oficina General de Planificación	[Signature]
3	[Redacted]	[Redacted]	Unid. Planificación - Ing. Sistemas	[Signature]
4	[Redacted]	[Redacted]	OCERP - Oficina Central de Evaluación	[Signature]
5	[Redacted]	[Redacted]	OGCRA	[Signature]
6	[Redacted]	[Redacted]	OGERI	[Signature]
7	[Redacted]	[Redacted]	Fac. Ciencias Biológicas	[Signature]
8	[Redacted]	[Redacted]	Fac. Educación	[Signature]

OGLP - OCCAA

Ficha de Validación del Mapa de Procesos UNMSM (Nivel 0)

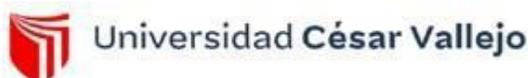
Dimensión	Proceso	Pertinencia (Marcar check)	Observaciones / Sugerencias
Estratégico	PE01. Planeamiento Estratégico		
	PE 02. Gestión de la Calidad		
	PE 03. Relaciones Nacionales e Internacionales	X	Descripción de las UNMSM. Dentro de procesos - OERI Araer por le de investigación biológica
Misionales	PM 01. Formación		
	PM 02. Investigación		
	PM 03. Vinculación con la sociedad		
Soporte	PS 01. Gestión de servicios de apoyo académico		
	PM 02. Gestión de servicios de apoyo administrativo		

Validado por

Nombre y Apellidos: [Redacted] Firma: [Signature]

Dependencia / Facultad: Fac. Ciencias Biológicas

10. Ficha de evaluación del comité de ética



Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

Título del proyecto de Investigación: La comunicación efectiva y la toma de decisiones en la oficina general de planificación de una universidad, Lima, 2023.

Autor(es): Sullón Nario, Luis Armando – Yañez Ledezma, Juan Alberto

Especialidad del autor principal del proyecto (Línea de inv): Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Código de revisión del proyecto 2023-1_SUBE_PI_LN_B1_05

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: mlunaq12@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	



Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "La comunicación efectiva y la toma de decisiones en la oficina general de planificación de una universidad, Lima, 2023", presentado por los autores Sullón Nario, Luis Armando, Yañez Ledezma, Juan Alberto, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: (X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	