



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Comunicación asertiva y toma de decisiones en la clínica San Juan
Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Díaz Meza, Midori Li (ORCID: [0000-0001-7339-2779](https://orcid.org/0000-0001-7339-2779))

ASESOR:

Mg. Chicchon Mendoza Oscar Guillermo (ORCID: [0000-0001-6215-7028](https://orcid.org/0000-0001-6215-7028))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

El presente estudio de investigación está dedicado:

A mis amados padres, pues me han enseñado el valor del sacrificio y esfuerzo.

A mi amado esposo, mi bebé, hermana y familia pues son mi razón para seguir adelante.

A los todos los estudiantes que cumplirán sus objetivos y metas.

Midori Diaz

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la vida, su gran amor, la inteligencia y por permitir cumplir mis objetivos, A mi hermosa familia, a mis queridos padres por su amor incondicional.

A los docentes de la especialidad de administración por sus enseñanzas, motivación y apoyo en la presente investigación.

A todos, doy gracias, Dios proteja y bendiga grandemente.

La autora.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE	v
Índice de Anexos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de Investigación	24
3.2. Operacionalización de variables	25
3.3. Población y muestra	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Métodos de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45

Índice de Anexos

Anexo a. Matriz de Consistencia	53
Anexo b. Instrumento de Validación de las Variables	55
Anexo c. Ficha técnica de cuestionario	56
Anexo d. Ficha técnica de cuestionario	57
Anexo e. Encuesta Comunicación Asertiva	58
Anexo f. Cuestionario de la Toma de Decisiones	59
Anexo g. Carta de Presentación y validación de Instrumentos	60
Anexo h. Carta de permiso para realizar la tesis la Clinica San Juan Bautista	73
Anexo i. Carta de Autorización para el desarrollo de tesis	74
Anexo j. Resultados SPSS	75
Anexo k. Respuestas de las encuestas SPSS	76
Anexo l. Resultados de las correlaciones no paramétricas SPSS	77
Anexo m. Acta turnitin	78

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de fiabilidad de comunicación asertiva	26
Tabla 2. Análisis de fiabilidad de toma de decisiones	27
Tabla 3. Distribución de la frecuencia de la variable Comunicación asertiva	29
Tabla 4. Distribución de la frecuencia de la dimensión estrategias asertivas	30
Tabla 5. Distribución de la frecuencia de la dimensión tipos de comunicación	31
Tabla 6. Distribución de la frecuencia de la dimensión habilidades sociales	32
Tabla 7. Distribución de la frecuencia de la variable toma de decisiones	33
Tabla 8. Distribución de la frecuencia de la dimensión decisiones estratégicas	34
Tabla 9. Distribución de la frecuencia de la dimensión decisiones operativas	35
Tabla 10. Correlación entre comunicación asertiva y toma de decisiones	36
Tabla 11. Correlación entre estrategias asertivas y toma de decisiones	37
Tabla 12. Correlación entre los tipos de comunicación y la toma de decisiones	37
Tabla 13. Correlación entre las habilidades sociales y la toma de decisiones	38

Índice de figuras

Figura 1. Esquema lógico del diseño correlacional	24
Figura 2. Validez de juicio de expertos	26
Figura 3. Comunicación asertiva por niveles	29
Figura 4. Estrategias asertivas por niveles	30
Figura 5. Tipos de comunicación por niveles	31
Figura 6. Habilidades sociales por niveles	32
Figura 7. Toma de decisiones por niveles	33
Figura 8. Decisiones estratégicas por niveles	34
Figura 9. Decisiones operativas por niveles	35

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020. El tipo de estudio es no experimental, cuyo diseño de investigación es descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 120 colaboradores de la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2020. La técnica utilizada para el análisis fue la encuesta asimismo se tuvo como instrumento el cuestionario; logrando cumplir con los requisitos de la validez y confiabilidad. La investigación muestra como resultados que la relación es significativa, ya que posee un (valor de $p = 0.653$), determinando que sí existe relación directa alta entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.

Mediante el estudio metodológico y la prueba de hipótesis, se confirma la hipótesis planteada, que concluye que la comunicación asertiva se relaciona con la toma de decisiones en la clínica san Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020, debido a que existe una correlación positiva considerable y con nivel de significancia de ($p=0.000<0.05$), donde el valor de “p” fue inferior al 5%; motivo por el cual podemos determinar que mientras la comunicación asertiva sea constante entre el personal, se logrará tomar mejores decisiones en la Clínica San Juan Bautista.

Palabras clave: comunicación asertiva, toma de decisiones, estrategias asertivas, tipos de comunicación y habilidades sociales.

ABSTRACT

The general objective of the present research was to determine the relationship between assertive communication and decision-making in the San Juan Bautista SAC clinic, San Juan de Lurigancho - 2020. The type of study is non-experimental, whose research design is descriptive correlational . The population and sample consisted of 120 administrative staff from the San Juan Bautista S.A.C. Clinic, San Juan de Lurigancho - 2020. The technique used for the analysis was the survey, and the questionnaire was also used as an instrument; managing to meet the requirements of validity and reliability. The research results show that the relationship is significant, since it has a (p-value = 0.653), determining that there is a high direct relationship between assertive communication and decision-making in the San Juan Bautista SAC clinic, San Juan de Lurigancho - 2020.

Through the methodological study and hypothesis testing, the proposed hypothesis is confirmed, which concludes that assertive communication is related to decision-making in the San Juan Bautista SAC clinic, San Juan de Lurigancho - 2020, because there is a correlation considerable positive and with a level of significance of ($p = 0.000 < 0.05$), where the value of "p" was less than 5%; This is why we can determine that as long as assertive communication is constant among the staff, better decisions will be made at the San Juan Bautista Clinic.

Keywords: assertive communication, decision making, assertive strategies, types of communication and social skill.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente estamos viviendo una de las situaciones más difíciles para la sociedad, la pandemia mundial llamada covid-19, infección causada por el virus SARS-Co V-2., recién descubierto, según Statista (2020) la enfermedad cuenta al 23 de diciembre más 1.7 millones de personas fallecidas en todo el mundo. Es así que las organizaciones de salud buscan exhaustivamente la cura contra esta enfermedad, por ello, las entidades de salud públicas y privadas realizan todo tipo de pruebas a los casos examinados, ante un estado de emergencia mundial, la mayoría de compañías cerraron sus establecimientos a fines de salvaguardar la vida, sin embargo las compañías que aún subsisten cuentan con mínimos ingresos productivos y operativos respecto de años anteriores, la mayoría de compañías solicitan profesionales con cualidades comunicativas, asertivas, competitivas y responsables, lo que conllevará al cumplimiento de los objetivos de la compañía.

La nueva realidad exige a las entidades de salud enfrentar con valentía todos los casos confirmados, por lo que se requieren personales altamente asertivos y capaces de enfrentar decisiones inmediatas. La comunicación es indispensable en las relaciones organizacionales, ya que es necesario desarrollar un estilo de comunicación asertivo, para enfrentar los problemas y todo tipo de situaciones adversas, para la toma de decisiones. El uso de una acertada expresión verbal garantizará atender los requerimientos solicitados, siendo la comunicación asertiva uno de los medios esenciales en los profesionales competitivos, logrando expresar sus pensamientos y sentimientos de manera gentil con su entorno, demostrando compromiso, actitudes, habilidades y liderazgo, con el propósito de obtener alternativas efectivas para la óptima toma de decisiones.

La investigación se realizó en la clínica San Juan Bautista S.A.C., donde se verificó que la falta de comunicación asertiva por parte del personal administrativo como gerencial, son el obstáculo principal para la toma de decisiones, la cual se demuestra en las actividades que realizan en el horario de trabajo, la mayoría de colaboradores no son comunicativos, tienden a tomar actitudes de estresantes, lo que ocasiona un áspero ambiente laboral y falta de relaciones interpersonales, asimismo la gerencia no ejecuta procedimientos de toma de decisiones, evidenciando la escasez de liderazgo, empatía y motivación para los trabajadores.

Por lo antes mencionado, se ha planteado la siguiente pregunta general: ¿De qué manera la comunicación asertiva se relaciona con la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020?, Así mismo como problemas específicos: ¿De qué manera las Estrategias de la asertividad se relaciona con la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020? ¿De qué manera los tipos de comunicación se relacionan con la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020? ¿De qué manera las Habilidades Sociales se relacionan con la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020?

El estudio se justifica a nivel teórico, ya que permite la innovación científica donde se precisa realizar un balance o cambio en la cuestión del problema a investigar; asimismo infiere si será apto para argumentar los resultados de las diversas investigaciones o amplificar el modelo teórico.

El estudio aporta el crecimiento del conocimiento a través de las teorías que sostienen cada variable de la investigación, tanto de la comunicación asertiva y de la toma de decisiones, reconociendo el nivel de su relación, logrando descubrir las decisiones de los directivos y administrativos, mediante formas de comunicación asertivas para el desarrollo económico de la compañía. Metodológicamente, ya que pretende determinar la existencia de la relación de las variables la comunicación asertiva con la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista, donde se verificará y comprobará la veracidad de los enunciados ello según el desarrollo y los instrumentos para la recopilación de datos, que evidencian la viabilidad de resultados confiables, con el propósito de obtener conclusiones y recomendaciones pertinentes. Asimismo, en la práctica donde explica los motivos de su utilidad y la aplicación de los resultados del estudio realizado.

El estudio científico tiene como objetivo reconocer el estado actual y posteriormente, proponer las respectivas alternativas de solución con el objetivo de fomentar la comunicación asertiva con los colaboradores para la lograr una óptima toma, de decisiones en la Clínica San Juan Bautista.

La investigación tiene el objetivo general, Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020. Así mismo los siguientes específicos: Determinar la relación de las Estrategias de asertividad y toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020. Determinar la relación entre los tipos de Comunicación y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020. Determinar la relación de las Habilidades Sociales y toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020, identificando la relación de la comunicación asertiva y sus dimensiones diagnosticadas, búsqueda de información para la implementación de métodos de trabajo, comunicación constante, capacitaciones y charlas motivaciones para el desarrollo de la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.

Asimismo, tiene como hipótesis: Existe relación significativa de la comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2020, o la hipótesis nula donde no existe la relación entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020. Además de hipótesis alternas: Existe relación significativa de las Estrategias de asertividad y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020. Existe relación significativa entre los tipos de comunicación y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020. Existe relación significativa entre las Habilidades Sociales y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Dicho esto, se comenzó a analizar algunos trabajos previos de ámbito Nacional e internacional respectivamente y a fines de generar la discusión de resultados, los mismos que son descritos a continuación.

En el ámbito nacional, Vilca (2019) en cuya investigación se enfoca en la correlación de la comunicación asertiva y el clima organizacional, con objetivo específico de buscar la relación de la comunicación asertiva y las estrategias asertivas, se aplicó el diseño descriptivo correlacional, cuya muestra fue realizada a 55 colaboradores, asimismo se realizó el uso de la encuesta como técnica de aplicación, el estudio tiene como resultados ($R_{Ho} = 0.56$), y de hipótesis ($T_t = 4,92$), donde existe un grado moderado de correlación acerca de la comunicación asertiva y el clima organizacional. La investigación concluyó que la comunicación asertiva se ejecuta en niveles mínimos de acuerdo a la opinión del 52,12% de colaboradores encuestados, esto refiere a que frecuentemente realizan estrategias asertivas, modelos asertivos y la comunicación asertiva. Asimismo, un 48,18% de los colaboradores, practican relativamente la comunicación no verbal, interpersonal, asimismo el liderazgo.

Según Prado y Artica (2018) En su investigación acerca de La comunicación y la toma de decisiones, tuvo objetivo principal determinar acerca de la relación de la variable comunicación y toma de decisiones. Tuvo como población y muestra de 50 empleados. Con un estudio de tipo aplicativo, diseño no experimental de método descriptivo. Los resultados acerca de las opiniones del personal acerca de la comunicación consideran un 37.7% que la comunicación influye significativamente en la toma de decisiones; el 31.3% no precisa relación. Finalmente, el autor concluyó que los colaboradores de la Empresa pueden mejorar la forma de comunicación para alcanzar una óptima toma de Decisiones, asimismo propuso un sistema gerencial para lograr la eficiente y efectiva toma de decisiones.

El estudio de Sullca (2018) mostró el objetivo general de determinar la relación de las habilidades sociales y la convivencia de individuos, asimismo objetivo específico determinar la relación existente de las habilidades sociales y la toma de decisiones. Con investigación básica, diseño no experimental - correlacional, la muestra fue de 86 estudiantes, se realizó para el estudio la técnica

del cuestionario. Los resultados Rho de Spearman fueron de (0,488) acerca de habilidades sociales y la toma de decisiones, y de significancia menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$). Concluyendo la existencia de relación positiva débil de las variables habilidades sociales y la toma de decisiones, aceptando la hipótesis alterna, siendo la relación significativa y directa, lo que infiere que las habilidades sociales logran mejorar la convivencia.

La investigación de Sánchez (2017) el objetivo general fue analizar la existencia de la relación entre la variable de la comunicación asertiva con el compromiso organizacional, donde enfatiza la comunicación asertiva como media esencial para la toma de decisiones. Tuvo como población y muestra a 85 individuos. La investigación aplicó el nivel descriptivo asimismo correlacional. El resultado fue de ($Rho=0,993$) y un ($p=0.000$), donde mostró la existencia de relación directa alta de la comunicación asertiva y de la toma de decisiones en la organización. Se tuvo como una de sus conclusiones, que el uso de la comunicación asertiva es indispensable para la toma de decisiones, ya que son aplicadas en diferentes ámbitos tanto sociales como laborales del sector salud, donde la salud mental y física del colaborador, un ambiente laboral, asimismo, el compromiso de los objetivos organizacionales son lo que se requiere actualmente en las entidades de salud.

Para Mendoza (2017), acerca del estudio de investigación de las disciplinas de la organización y toma de decisiones, donde enfatiza los tipos de comunicación para la toma de decisiones, mostró el objetivo general, determinar si existe relación acerca de las disciplinas comunicativas y la toma de decisiones, la investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, la población fue de 330 colaboradores, mediante el instrumento del cuestionario. Los resultados según el coeficiente spearman mostro un ($Rho=0,547$) y un ($p=0.000$), donde existe relación directa media entre ambas variables. Se concluyó que las disciplinas de toda organización tienen relación con la toma de decisiones, ya que los tipos de comunicación buscan alcanzar crecimiento de disciplinas, modelos mentales, visiones compartidas y dimensiones de aprendizajes mejor será la toma de decisiones en la compañía.

Mientras tanto, en las investigaciones internacionales, Rodríguez y Ponce (2018) en la investigación doctoral, comunicación asertiva para la toma de decisiones

gerenciales, con el propósito demostrar la relación de la comunicación asertiva y la toma de decisiones gerenciales, donde se analizó las características y el proceso de cada factor. La metodología se basó en la revisión de investigaciones científicas puntualizando la comunicación asertiva y la toma de decisiones, asimismo las competencias y habilidades sociales. Se tuvo como resultados que las características de la comunicación asertiva definen las etapas en la toma de decisiones, asimismo se examinaron los conceptos de la asertividad, toma de decisiones, estrategias asertivas y medios de comunicación. Se concluyó que la comunicación asertiva es una herramienta esencial que permite desarrollar una efectiva toma de decisiones mediante los procesos definidos.

Para Mirabal, Sigala, y Zapata (2017) en su investigación acerca de la comunicación y el estilo de liderazgo para la toma de decisiones, se tuvo como objetivo específico, determinar si existe relación entre los tipos de comunicación y el estilo de liderazgo en la toma de decisiones, el estudio se vincula con el estilo del liderazgo para la toma de decisiones, dando como resultado a la variable de la toma de decisiones de $Rho = (0.87)$ y el estilo de liderazgo de $Rho = (0.77)$. Se concluyó, una relación alta positiva entre los tipos de comunicación y los estilos de liderazgo en la toma de decisiones, donde se determinó que los colaboradores pueden tomar decisiones correctas mediante la comunicación y el estilo de liderazgo, para el desarrollo del desempeño del personal.

Según Men (2016) en su investigación titulada, El papel de comunicación interna y el estilo de comunicación receptiva, logro identificar de forma consistente que los elementos del estilo comunicativo asertivo, influye positivamente tanto en la calidad comunicativa observada y la relación del colaborador para tomar decisiones asertivas en la organización. La mayoría de los gerentes asertivos poseen habilidades sociales para con sus empleados, ya que al ejecutar otros estilos de comunicación logran una óptima toma de decisiones. Se tuvo como resultado una significancia positiva alta de (0.854) en la calidad de las relaciones entre empleados y organizaciones. Se concluyó, que el estilo de comunicación asertivo se describe como agresivo, competitivo, dominante y asertivo, sin embargo, posee características eficientes para la toma de decisiones en la organización.

En la investigación de Gonzáles (2015) Precisa la relación de las estrategias de comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, con el objetivo específico de la existencia de relación entre as estrategias asertivas, con las relaciones interpersonales para la toma de decisiones, en el presente estudio se realizó uso de la metodología no - experimental, la cual fue aplicada según la encuesta realizada a una muestra de 93 colaboradores. Se tuvo como resultado $Rho = (0.954)$ donde se verifico correlación positiva alta. Se concluyó que existe una correlación en la existencia de las estrategias asertivas con las relaciones interpersonales para la toma de decisiones, ya que al desarrollar la comunicación y estrategia asertiva se logrará incrementar positivamente las relaciones sociales. Finalmente se brinda la recomendación al personal directivo lograr expresarse correctamente, contar con una comunicación asertiva asi como estrategias asertivas para transmitir el mensaje correctamente, a fines de evitar el uso de palabras ordinarias.

En el estudio realizado por Nobles, Ruíz y Ruíz (2015), se enfatizó la comunicación asertiva para la toma de decisiones. cuyo objetivo específico fue determinar la relación del estilo de la asertividad con la toma de decisiones, para incrementar estilos comunicativos para la toma de decisiones, utilizando los intercambios sociales para resolver las situaciones cotidianas. La investigación mostró un diseño descriptivo no experimental, tendiendo la población de 15 trabajadores. Se obtuvo como resultado que un (56%) de los colaboradores presentan conductas asertivas y empáticas, asimismo el (51%) los gerentes hacen referencia sus opiniones de forma asertiva. Se concluye, que el estudio mostró que existe relación de la comunicación asertiva y la toma de decisiones, ya que el asertividad es el principal medio de comunicación en la atención al cliente, asimismo precisa analizar los comportamientos de acuerdo a la comunicación, logrando que la asertividad esté por debajo de la media, indicando que los colaboradores tienen la capacidad de expresarse correctamente con los clientes para tomar decisiones a corto y largo plazo.

Luego de presentar los antecedentes de la presente investigación, se procedió a desarrollar el Marco teórico dando el sustento teórico a las variables encontradas del análisis de la realidad problemática.

La comunicación asertiva, La comunicación constituye el proceso básico para la práctica de las relaciones humanas, asimismo para el crecimiento de personalidad y el perfil colectivo. Para Chiavenato (2000), “la comunicación asertiva es la reciprocidad de información de individuos. Lo que significa hacer público una información o anuncio” (p.83). La asertividad es un medio de comunicación, de estilo interpersonal que busca defender los derechos propios sin afectar los ajenos, siendo un modelo de conducta que nos permite actuar de acuerdo a nuestras necesidades, tener una comunicación asertiva es decir las cosas de manera consiente, congruente, consecuente y equilibrada (López, 2015, p. 45).

La comunicación asertiva influye positivamente en la relación con los demás individuos, debido a que reside en la expresión de las opiniones previniendo los enfrentamientos y críticas de mala intención, es el proceso ideal para compartir con las personas. Según un nuevo estudio menciona que las personas comunicadoras asertivas construyen y fomentan relaciones sociales, logrando un correcto contacto y espacio personal, teniendo un lenguaje corporal que logra transmitir sinceridad y accesibilidad, asimismo mostró una comunicación de forma directa y tranquila, lo que expresa términos concretos que no argumentan ni intimidan en la comunicación (Domino, et al , 2019). Siendo uno de los medios principales para las relaciones interpersonales en un grupo social de trabajo. Según López (2015) define que el primer fundamento de la comunicación asertiva es la misericordia y la verdad, a partir de ellas se construyen las estrategias asertivas de la comunicación, para la adecuada expresión de ideas, sentimientos y emociones (p. 50).

Características de la comunicación asertiva. En un estudio de Brock et al. (2009, como se citó en Colwell y Pollard, 2015) encontró que la comunicación, las cualidades individuales y los problemas organizacionales son factores cruciales para logra un óptimo trabajo en equipo. Los equipos efectivos se caracterizan por un enfoque solidario y compasivo. Siendo un método de importancia para las organizaciones ya que desarrolla un método de trabajo productivo. La comunicación asertiva es una característica positiva, ya que busca la correcta expresión de pensamientos de forma clara, concisa y precisa. Para aplicar estrategias o métodos asertivos es necesario la expresión correcta de lo que necesitamos de la persona receptora. Esta actitud nos ayudara a persistir en lo

requerido sin efectos verbales o una comunicación manipuladora para lograr alcanzar el objetivo planteado. Para Razzante & Orbe (2011, como se citó en West, R., & Beck, C. S., 2018) Una orientación asertiva hacia la comunicación del grupo dominante, mantiene un equilibrio entre las necesidades propias y de otro tipo de cambio social, desafiando las ideologías opresivas, identificarse como un aliado cultural y asumir la responsabilidad de la acción tornando las estrategias y técnicas asertivas dominantes centrales para esta orientación.

Las Estrategias asertivas: Según Mayer-Spiess (2014) menciona que las estrategias en primer lugar muestran los derechos asertivos, esto refiere al trato y relación con las demás personas. En segundo lugar, se buscan aplicar métodos para cambiar los pensamientos negativos, por asertivos y respetuosos, como la reestructuración de técnicas cognitivas, juntamente se encuentra la técnica asertiva, de relajación o respiración para reducir la ansiedad y tener una respuesta asertiva.

Para Guevara y Jiménez (2018) Las habilidades verbales o las técnicas asertivas son los comportamientos efectivos para ser fuertes ante la manipulación emocional. Considera aplicar un modelo de cuestión reflexiva. (p.126) La técnica de la pregunta asertiva, es una técnica que logra convertir una crítica u ofensa en recomendación constructiva o crítica bienintencionada, con la finalidad de aprender a manejar nuestras actitudes y cambiarlas de manera positiva (Castanyer, y Gil, 2017). Según Price, D., y Ota, C. (2015) menciona que las técnicas asertivas son tan efectivas en diversos ámbitos sociales, así como en el aspecto laboral. En muchas ocasiones los profesionales cambian su comportamiento y actitudes en el trabajo, por lo que es necesario establecer la técnica de la autoconfianza, para sentirse congruentes en la vida social y familiar.

Giacomini, y Heros, (2019) definió el marco, mostrando los medios para llevar a cabo las técnicas de relajación, definiendo los términos ansiedad y relajación, teniendo énfasis la relación laboral y el entorno de la implementación de esta técnica, donde el objetivo final es lograr la relajación del paciente completa del individuo. Según Matthews y Fellers, (2016) menciona que, Dentro del cuerpo general de la investigación, las técnicas definidas como intervenciones de terapia conductual cognitiva han incluido las siguientes: entrenamiento de relajación,

estrategias de comunicación, intervención del sueño y la actividad, resolución de problemas, reestructuración / reestructuración cognitiva, técnicas operantes e imaginación. el énfasis en el tratamiento de los dominios cognitivos y afectivos y las influencias sobre el dolor, con la subsecuente importancia encontrada tanto para las variables sociales como ambientales, así como otra importante contribución al campo.

Para Pellicano, M. (2016) mencionó que cuando retenemos la respiración, reprimimos nuestra presencia y nuestra comunicación es limitada. [...] no son capaces de dar su expresión total porque se les acaba el aliento. es como intentar conducir un coche sin combustible y, aunque es un coche llamativo y tiene un motor potente, no va a ninguna parte sin combustible. un flujo de respiración uniforme. Los entrenos en técnicas de respiración que ayudan al ritmo consciente y la facilidad de la respiración mediante rutinas de práctica que hacen que el cuerpo sea más capaz de regular la respiración en momentos intensos o estresantes. Busquet, (2018) indicó que la técnica cognitiva es una técnica mental utilizada para poseer el control de lo que se piensa, iniciando del reconocimiento de la fuerza del pensamiento y de la mente en global, dentro de las principales técnicas cognitivas tenemos; la racionalización de las emociones, habilidades de comunicación y el apoyo emocional.

Tipos de comunicación: En el estudio de Boynton (2015) La comunicación asertiva es un estilo, cuando las personas reconocen las necesidades sociales, entre estos tenemos algunas características como: Respetar las opiniones de los demás, así como el espacio personal propio y ajeno, hablando con confianza y precisión, con un lenguaje de comunicación verbal y no verbal respetuoso, contribuir a los esfuerzos del grupo y escuchar a otros, con ética personal hacia las demás personas. López (2015) precisa que, La comunicación asertiva es una expresión formal guiada por los sentimientos, ideas, pensamientos y opiniones personales sin causar efectos negativos al receptor, siendo empáticos y evitando la falta de respeto a los derechos con los demás.

La comunicación verbal es el medio lingüístico por el cual se logra transmitir los mensajes, a través de las palabras o escrituras, las cuales tienen ventajas como la comprensión rápida y mayor cantidad de información. Según Estella, et all (2013)

la comunicación verbal se refiere al uso de las palabras y expresiones verbales que utilizamos en las inflexiones de la voz (parr. 2).

Las comunicaciones no verbales muestran todos los medios comunicativos que no emplean el uso de la lengua, ya que en este medio de transmisión de mensaje se omiten el uso de palabras, así como del lenguaje verbal. Seguidamente, Estella, et al (2013) menciona que la comunicación no verbal enfoca la diversidad de los canales comunicativos, podemos determinar entre ellas el contacto visual, gestos, y la posición del cuerpo (parr. 3).

La empatía tiene como principal cualidad, colocarse en el lugar de la otra persona, comprendiendo el sentimiento y pensamiento del otro, sin la necesidad de expresión, logrando que la comunicación sea respetuosa y amable. Para Latorre (2015) menciona que la empatía constituye una parte básica de la comunicación, siendo indispensable en las relaciones humanas, ya sea en el ámbito laboral, familiar o social. Es preciso comprender completamente el mensaje del emisor para establecer un dialogo, buscando más allá de las palabras para determinar los sentimientos que se aprecian, logrando en la persona receptora, la comprensión y simpatía. Siendo la empatía componente principal en las relaciones interpersonales asertivas. Para Flores, (2018, p, 12) la ética de la comunicación no es una disciplina esclavizada. Parte de principios universales, del discernimiento del mal y del bien, busca obtener una realidad con el propósito de construir ámbitos de realización. Busca una verdad subjetiva e imparcial, que antesala la responsabilidad a través de conocimiento de la dignidad del individuo.

Habilidades Sociales: Son las cualidades para la correcta comunicación y relacionamiento con los demás individuos, mediante ellas manifestamos las conductas, emociones y afectos, que el individuo desarrolla para lograr relacionarse de forma satisfactoria en diversos entornos sociales. Pedrosa y Garcia (2010) “las habilidades sociales son aquellas conductas o actitudes determinadas para desarrollar una actividad interpersonal” (P.34). Las habilidades refieren al conjunto de comportamientos dominados y aprendidos, asimismo las habilidades pueden ser positivos como negativos, que se desenvuelven en el trato interpersonal. En definitiva, la función principal de las habilidades sociales son la ilustración de la reciprocidad, la solución de conflictos personales e interpersonales, contando con

un comportamiento de cooperación y motivación para un trabajo en equipo. Según Luna, Acuña, & Pastor, (2018, p.36). Las habilidades sociales evolucionan a través del reforzamiento positivo, de las experiencias, del intercambio interpersonal y de las expectativas cognitivas y el ambiente laboral, las habilidades sociales nos enseñan a comunicarnos de manera óptima con los demás. Para Cherniss y Goleman (2005) la inteligencia emocional influye en la eficacia de la organización, asimismo en el progreso del trabajo en equipo, el estado de ánimo, la salud del colaborador, la productividad, calidad de atención, siendo esenciales para el desempeño en una organización, asimismo las relaciones sociales son de aporte para refinar la inteligencia sensible personal y grupal, para el desarrollo de la eficacia en la organización.

Para Chase, Jacobs, y Aquilano (2009) Las habilidades interpersonales se encuentran relacionadas con los aspectos de motivación ya que son muy importantes para las capacidades de resolución de problemas, en diversas situaciones donde se originan conflictos, dentro de las cuales se requiere tomar decisiones, esto también es imprescindible (p.59). En el estudio de Moore y Wolburg (2019) infieren que, para aumentar la eficacia del lenguaje corporal en la comunicación, se debe comprender las señales que enviamos a los demás, ya que es indispensable analizar nuestro lenguaje corporal para lograr una correcta impresión, los estudios muestran que en dos minutos de conversación, el noventa por ciento de las personas definen una opinión sobre la otra persona y reacciona según su comportamiento.

Según Moore y Wolburg (2019) Algunas señales de posicionamiento positivo del cuerpo: La posición de sentarse debe ser recta y con la cabeza en alto, se debe permanecer relajado, evitando una posición rígida. Alinear el cuerpo con la otra persona, para generar un ambiente correspondido. Sentarse con firmeza con los pies mínimamente separados, asimismo mostrarse confiado y relajado. Inclínate hacia adelante para indicar concentración. Imita el lenguaje corporal del individuo, demuestra que estás de acuerdo y en sincronización, denota el interés de la conversación. Toma notas en el momento correcto, para afinar el compromiso y respeto en la comunicación. Estas expresiones generan seguridad y logran transmitir un mensaje más efectivo a la hora de establecer una comunicación.

Las actitudes negativas infieren en los comportamientos negativos que un individuo demuestra de manera frecuente o transitoria. Este tipo de comportamiento perjudican tanto personalmente como a terceros. Doblado, et all (2015, p.66) menciona que una mala comunicación puede generar comportamientos negativos de desconfianza y desinterés, en consecuencia, lograr minimizar todo el trabajo y esfuerzo realizado.

La segunda variable de la investigación es toma de decisiones, Carbonero (2018) define que la toma de decisiones, precisa ser un proceso complicado y complejos que confronta la humanidad, ya que cada persona busca resolver sus problemas y tomar las decisiones de acuerdo a su conveniencia, según la experiencia personal. Según Amaya (2010, p.22) menciona a la toma de decisiones como proceso fundamental para examinar cualquier actividad, ya que siempre pasamos por situaciones adversas, en el que tomamos la iniciativa, más tomar una buena decisión requiere razonamiento, preciso y focalizado, siendo una disciplina exacta. Según Peláez, (2019) la toma de decisiones se caracteriza por el discernimiento apropiado para su rol. Se puntualiza como medio de pensamientos mostrando la responsabilidad sobre de ella. Por lo que es indispensable analizar la situación con el objetivo de esclarecer la óptima decisión y tomarla. Generalmente las decisiones se caracterizan a medida de la forma de pensar, esto debido a que en su mayoría están reflejadas en las experiencias y situaciones vividas, instando de forma indispensable tener opciones para encontrar las posibles soluciones correctas.

Dimensiones de toma de decisiones, Decisiones estratégicas: Según el estudio de Sastre, (2016) define que las decisiones estratégicas son decisiones sobre el futuro, se caracterizan por, la amplitud en el sentido que no se agotan en un sentido de negociación, producción o finanzas, como ejemplo la asociación con otra empresa es una decisión estratégica. Gonzales (2017) menciona que las decisiones estratégicas son como la teoría de juegos ya que es una disciplina que estudia la manera de como los sujetos toman direcciones estratégicas, teniendo en consideración las posibilidades de acciones del contrincante, a medida de obtener un plan y liderazgo para que la estrategia logré una victoria. Según Vicuña, (2017) cuando una organización aborda un plan estratégico suele enfrentar decisiones

estratégicas las cuales pueden ser de largo y corto alcance, por ejemplo, para la tomar decisiones; en la misión, visión, propósitos estratégicos y los valores corporativos, precisando la verificación de los objetivos estratégicos a corto plazo, siendo el motivo indispensable para definir y redefinir las declaraciones institucionales del máximo nivel y alcance temporal.

Decisiones operativas: Un estudio realizado por García, Navarro, & de Guadalupe (2017) infieren que las decisiones operativas son decisiones rutinarias, cotidianas y en equipo, de un corto periodo de alcance en el tiempo y en los plazos correspondientes. Las cuales dan respuestas concretas a situaciones específicas según las actividades y la cultura organizacional. Según un estudio Vv., (2019) afirma que las decisiones operativas están enfocadas a cómo trabaja el grupo, para lograr a cabo sus actividades, asiduamente es que las decisiones estratégicas se tomen con tiempos de anticipación y acuerdos organizativos posibles, en tanto que las decisiones operativas puedan tomarse en medianos grupos y equipos de trabajo. Existe una diversidad de formas para tomar decisiones, entre ellas tenemos por consenso, votaciones, por unanimidad y a través de dinámicas puntuales para la toma de decisiones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

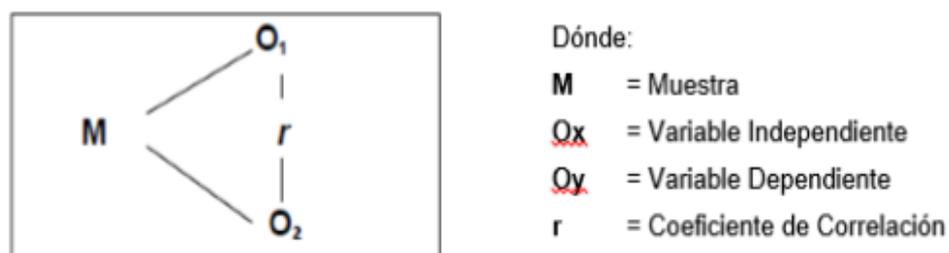
El estudio es de tipo aplicado. según Hernández, Fernández y Baptista (2017) precisan que el tipo de estudio aplicado precisa diversas teorías formuladas y comprobadas para solucionar los problemas específicos. El estudio se desarrolló aplicando un diseño no experimental con corte transversal, ya que no se desarrolló alguna intervención de manipulación de variables para su respectivo análisis.

El nivel fue descriptiva correlacional, ya que busca demostrar una realidad específica, asimismo precisa medir las variables pretendiendo analizar la correlación pertinente. Para Jaramillo y Ramírez (2016) Menciona que los factores principales para que una investigación inicie, deben tener un nivel descriptiva, correlacional, esenciales factores para el conocimiento del tema de la investigación, lo que revela el arte y el enfoque que el investigador pretende ofrecer en el estudio.

La investigación fue desarrollada siguiendo el enfoque cuantitativo, mediante la recopilación de la base de datos según el análisis estadístico, con la finalidad de comprobar las hipótesis planteadas. según Galeano (2020) en el enfoque cuantitativo, la problemática principal tiene relación con los juicios orientados en la teoría del conocimiento, ya que mediante ellos se extraen los resultados óptimos y confiables para comprobar la correlación.

Según Romero, Julca y Perez (2019) podemos apreciar la figura que muestra la correlación de variables:

Figura 1.: Esquema lógico del diseño correlacional.



Fuente: Revista Científica y Tecnológica

3.2. Operacionalización de variables

La presente investigación cuenta con la variable la comunicación asertiva y toma decisiones de naturaleza cuantitativa y escala ordinal, es así que se lograron establecer la influencia y relación entre las dimensiones.

Primera Variable: La comunicación asertiva, según el nuevo estudio de Ramos (2020) es la estabilidad ideal entre los medios de comunicación. Es indispensable que la mayoría de individuos logren poseer el estilo de la comunicación asertiva, ya que permite satisfacer las necesidades asimismo de las demás personas alrededor (p.175).

El cuestionario de la comunicación asertiva, contiene 12 ítems que permiten medir 3 dimensiones de acuerdo a la escala valorativa alto, medio y bajo a los colaboradores encuestados.

Segunda Variable: La Toma de decisiones, Según Bayón (2019) para tomar una decisión de acuerdo a las funciones, es necesario contar con conjunto de alternativas las cuales deben contemplar las necesidades requeridas (p.56).

El cuestionario de Toma de decisiones, contiene 12 ítems que permiten medir 2 dimensiones de acuerdo a la escala valorativa alto, medio y bajo a los colaboradores encuestados.

3.3. Población y muestra

En el estudio de León & González (2020) la población es un conjunto de individuos específicos derivadas por el investigador, además las dimensiones de la población son de acuerdo a los objetivos determinados y el nivel que explica los resultados de la investigación (p.59).

La población se conformó por 120 personas ambos sexos, colaboradores de la Clínica San Juan Bautista S.A.C, los cuales comprenden entre personal con contrato, plazo fijo y contrato administrativo.

Para León & González (2020) la muestra es una corta cantidad de estudio que sustituye la mayoría de características de una población (párr. 8). Asimismo, la muestra se conformó de la misma forma a los 120 colaboradores ambos sexos, de la Clínica San Juan Bautista S.A.C.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: La encuesta, para recolectar cada dato a evaluar. Según Galeano (2020) el enfoque de la investigación mostró un propósito y objetivo, de la postura de información que se desea recolectar, las características y el tiempo (p.37).

Herramienta: La herramienta para la recopilación de los datos, fue el cuestionario, aplicada a 120 colaboradores de la Clínica San Juan Bautista S.A.C. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2017), infieren que el cuestionario es una herramienta efectiva que permite analizar las interrogantes y cuantificar una más variables (p. 217).

Validez: Según Hernández, Fernández y Baptista (2017), menciona que la validez del juicio de expertos, es el nivel donde el instrumento precisa medir la variable de estudio y procedimientos estadísticos, mediante especialistas en la cuestión (p. 204). La investigación fue validada por 4 especialistas metodólogos quienes precisaron suficiencia del contenido del instrumento que mide las variables de la comunicación asertiva y la toma de decisiones en la Clínica San Juan Bautista.

Figura 2. *Validez de juicio de expertos*

Variabes de Investigación	Docente Validador	Aplicabilidad
Comunicación Asertiva y Toma de Decisiones	Robladillo Bravo Liz Maribel	Aplicable
	Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	Aplicable
	Francisco Martin Gonzalez Rodriguez	Aplicable
	Oscar Guillermo Chicchon Mendoza	Aplicable

Fuente: *Elaboración Propia*

Confiabilidad: se empleó el coeficiente Alpha de Cronbach, en el cuestionario acerca de la Comunicación Asertiva, aplicada a 120 colaboradores de la muestra total, el cual arrojó un valor de 0.862, que indica una confiabilidad elevada.

Tabla 1. *Análisis de fiabilidad de comunicación asertiva*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	12

Nota. Esta tabla muestra estadísticamente la fiabilidad del alfa Cronbach.

Para calcular la confiabilidad del instrumento en el cuestionario de la Toma de Decisiones se empleó el coeficiente alpha de Crombach, y con los datos obtenidos en la prueba piloto aplicada a 120 colaboradores de la muestra total, el cual arrojó un valor de 0.844, que indica una confiabilidad elevada.

Tabla 2. *Análisis de fiabilidad de toma de decisiones*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	12

Nota. Esta tabla muestra estadísticamente la fiabilidad del alfa Cronbach.

3.5. Procedimientos

El presente trabajo de estudio, muestra los siguientes procedimientos de acuerdo a la formación de los instrumentos, según la escala valorativa acerca de la comunicación asertiva y de la toma de decisiones. Para de ejecutar la muestra, se examinó la validez y la confiabilidad del estudio. La validación fue a través de la técnica del juicio de expertos y la confiabilidad por el Alpha de Cronbach.

La investigación fue tipo básica con diseño descriptivo y correlacional, asimismo el estudio se centró en determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones. Con la finalidad de que el proceso de investigación cumpla con los respectivos trámites formales y el consentimiento informado por parte de los miembros parte de la muestra, se solicitó la autorización al gerente administrativo de la Clinica San Juan Bautista, a quien se le informó los objetivos estudiados, mediante una solicitud virtual, la cual se adjunta en los anexos.

3.6. Métodos de análisis de datos

El método del análisis de datos para el tipo y diseño de la presente investigación, son derivadas de las variables en estudio, según el enfoque "Cuantitativo".

Estadística descriptiva:

- Base de dato para ambas variables.
- Elaboración de las tablas de frecuencia.
- El coeficiente de correlaciones no paramétricas (Rho de Spearman)
- Determinar si existe la relación de la comunicación asertiva y la toma de decisiones.

Estadística Inferencial:

El programa Microsoft Excel asimismo el software estadístico para ciencias sociales SPSS VERSIÓN 23.0. determinaran la correlación de las dos variables de estudio, según Rho Spearman. Mediante la estadística inferencial, se realizará la descripción y el análisis de los resultados extraídos de la muestra, siendo representados en gráficos y tablas de estadísticas para su correspondiente interpretación.

3.7. Aspectos éticos

La investigación muestra aspectos éticos profesionales en el recojo de los datos según el instrumento utilizado, ya que se solicitó de la autorización para ejercer el cuestionario y la encuesta, siendo con el debido consentimiento y aprobación de los colaboradores de la clínica San Juan Bautista. La información obtenida nos permitirá identificar si existe la relación de las variables de la comunicación asertiva y la toma de decisiones, con la finalidad de plantear las recomendaciones relevantes para su aplicación.

La investigación muestra los siguientes criterios éticos.

En la búsqueda de la información científica se respetaron los derechos de autor, realizando las respectivas citas sin copias o plagio en la investigación.

La investigación precisa de datos reales, como las fuentes en referencia, según los autores citados.

Por último, la información de la investigación es clara y autentica, por lo que se procede a la prueba de similitud denominada Turnitin.

IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

Tabla 3. *Distribución de la frecuencia de la variable Comunicación asertiva*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	0.8	0.8	0.8
	Medio	30	25.0	25.0	25.8
	Alto	89	74.2	74.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: Resultado SPSS

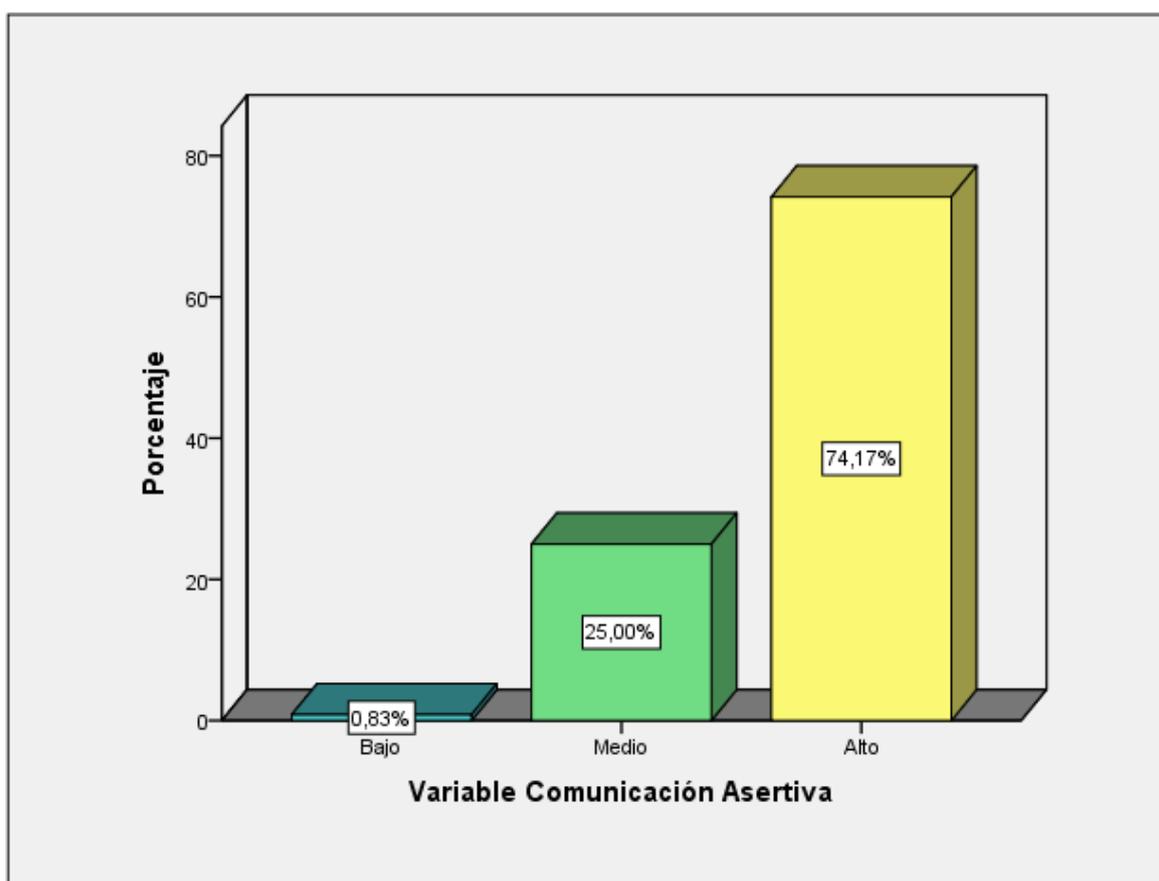


Figura 3. Comunicación asertiva por niveles

En la tabla 3 se puede observar acerca de la variable comunicación asertiva un nivel alto de 74.17%, mientras que el nivel medio se representa con 25.0% y el nivel bajo con 0.83%.

Tabla 4. Distribución de la frecuencia de la dimensión estrategias asertivas

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	10.0	10.0	10.0
	Medio	36	30.0	30.0	40.0
	Alto	72	60.0	60.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: Resultado SPSS

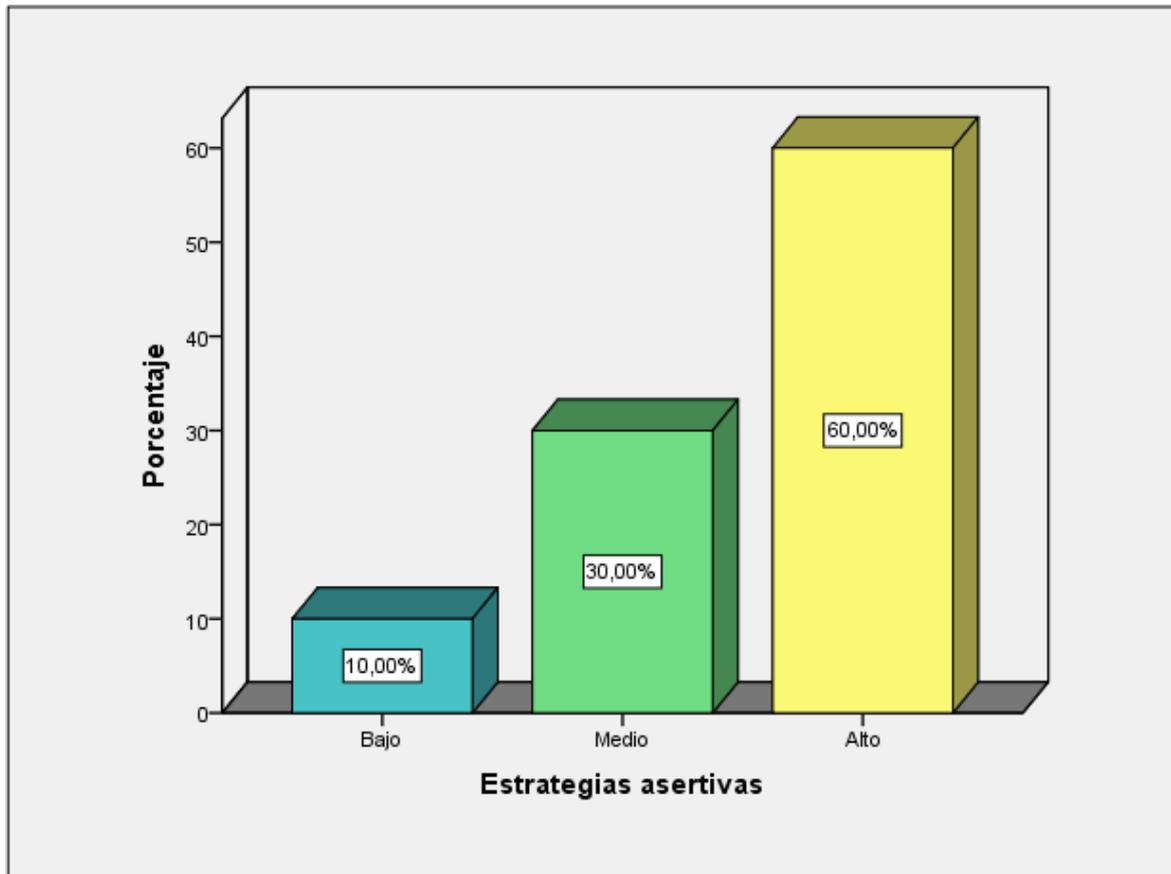


Figura 4. Estrategias asertivas por niveles

En la tabla 4 se puede observar acerca de la dimensión estrategias asertivas un nivel alto de 60.0%, mientras que el nivel medio se representa con 30.0% y el nivel bajo con 10.0%.

Tabla 5. *Distribución de la frecuencia de la dimensión tipos de comunicación*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	2.5	2.5	2.5
	Medio	37	30.8	30.8	33.3
	Alto	80	66.7	66.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: Resultado SPSS

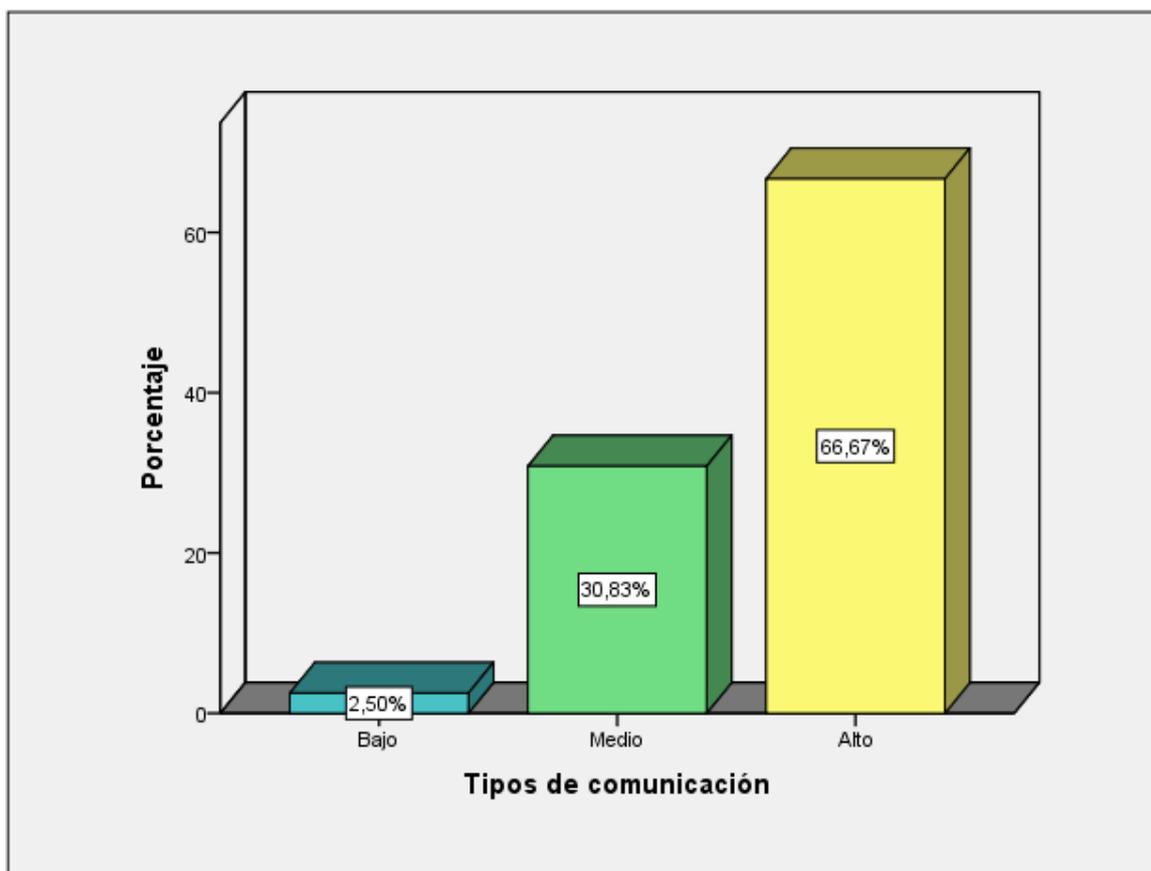


Figura 5. Tipos de comunicación por niveles

En la tabla 5 se puede observar acerca de la dimensión tipos de comunicación un nivel alto de 66.67%, mientras que el nivel medio se representa con 30.83% y el nivel bajo con 2.50%.

Tabla 6. *Distribución de la frecuencia de la dimensión habilidades sociales*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	2.5	2.5	2.5
	Medio	30	25.0	25.0	27.5
	Alto	87	72.5	72.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: Resultado SPSS

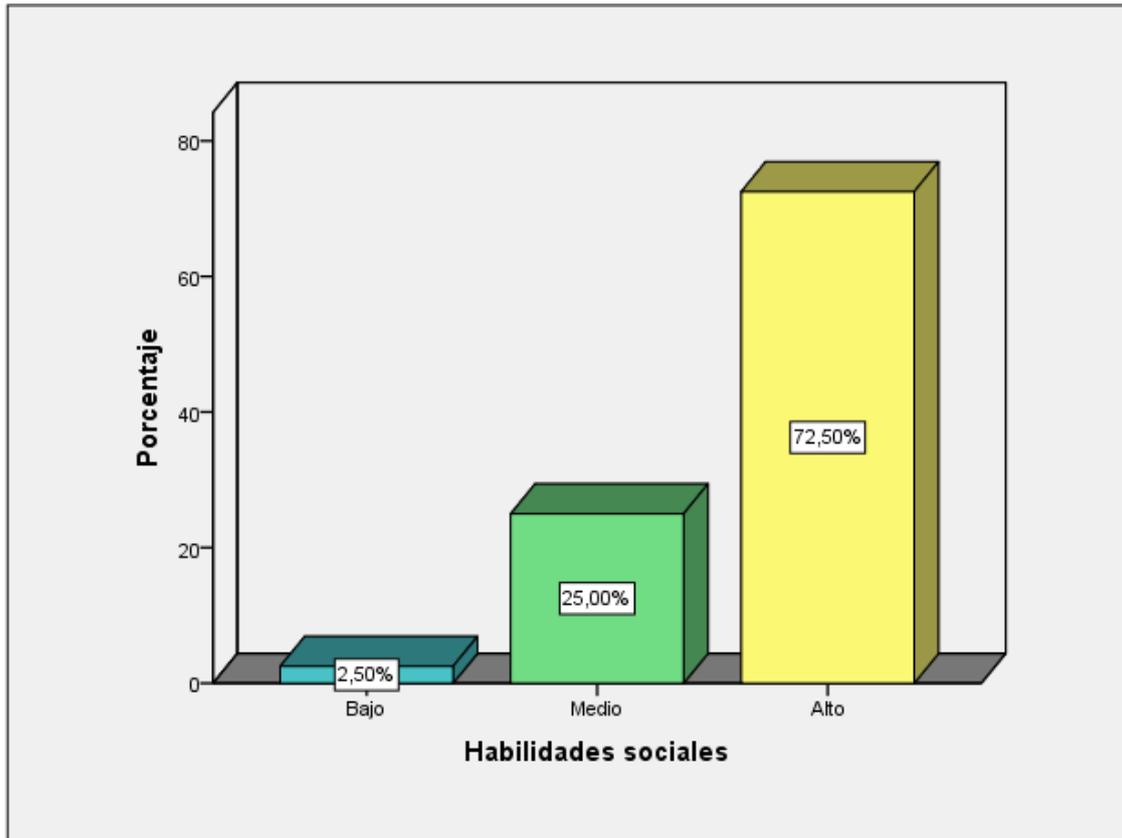


Figura 6. Habilidades sociales por niveles

En la tabla 6 se puede observar acerca de la dimensión habilidades sociales un nivel alto de 72.50%, mientras que el nivel medio se representa con 25.0% y el nivel bajo con 2.5%.

Tabla 7. *Distribución de la frecuencia de la variable toma de decisiones*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	0.8	0.8	0.8
	Medio	40	33.3	33.3	34.2
	Alto	79	65.8	65.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: Resultados SPSS

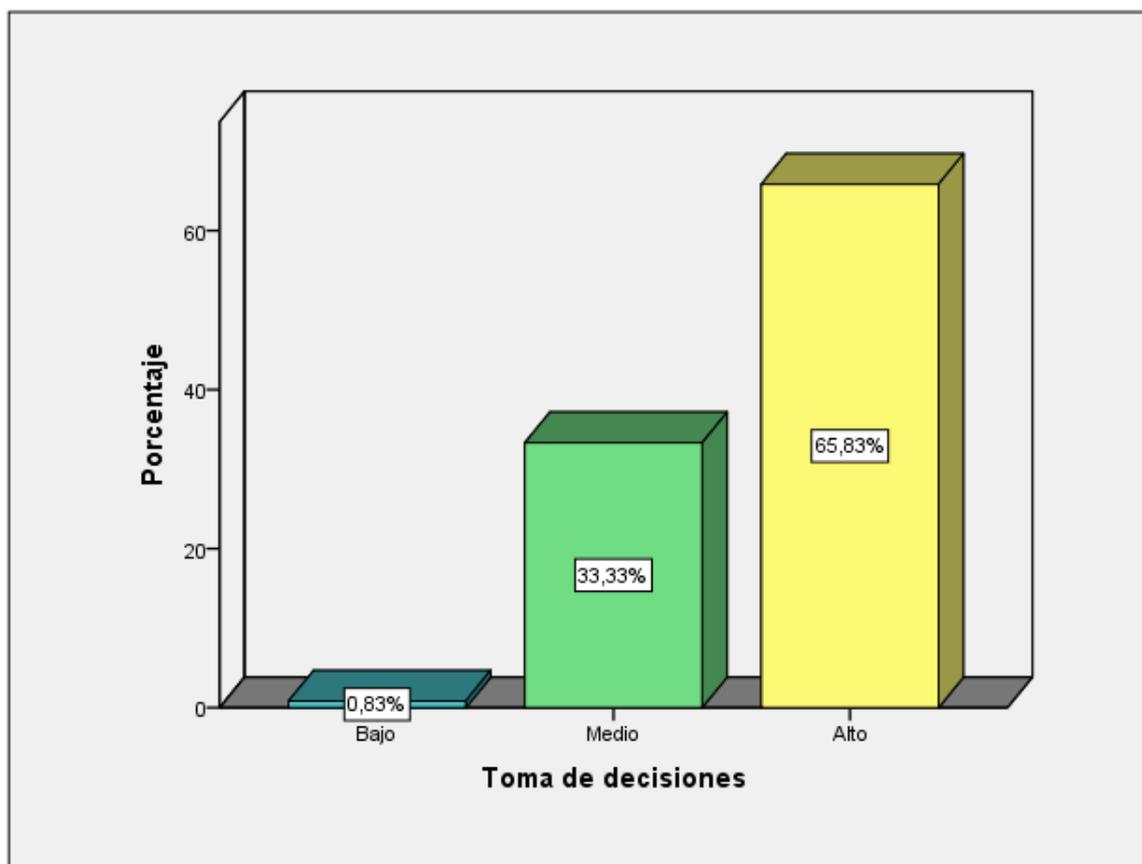


Figura 7. *Toma de decisiones por niveles*

En la tabla 7 se puede observar acerca de la variable toma de decisiones un nivel alto de 65.83%, mientras que el nivel medio se representa con 33.33% y el nivel bajo con 0.83%.

Tabla 8. Distribución de la frecuencia de la dimensión decisiones estratégicas

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	0.8	0.8	0.8
	Medio	57	47.5	47.5	48.3
	Alto	62	51.7	51.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: Resultados SPSS

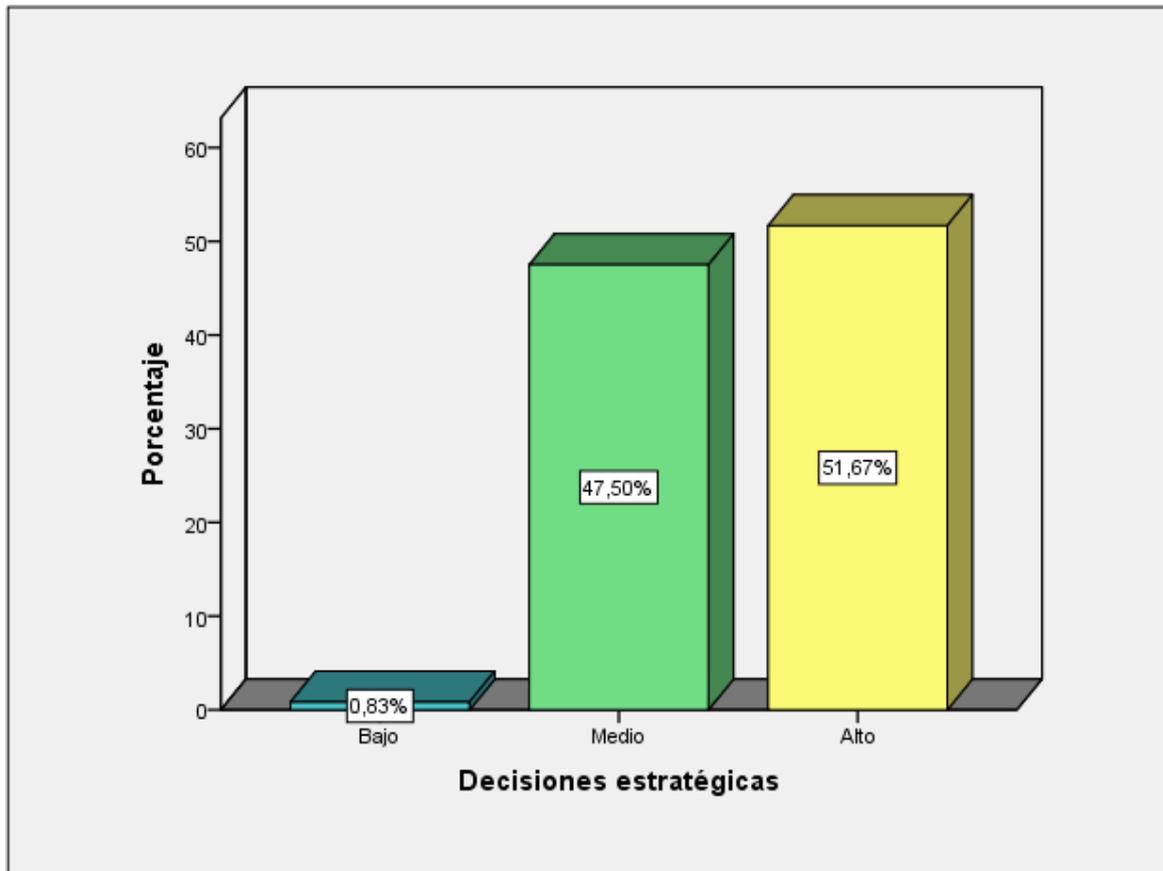


Figura 8. Decisiones estratégicas por niveles

En la tabla 8 se puede observar acerca de la dimensión decisiones estratégicas un nivel alto de 51.67%, mientras que el nivel medio se representa con 47.50% y el nivel bajo con 0.83%.

Tabla 9. *Distribución de la frecuencia de la dimensión decisiones operativas*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	0.8	0.8	0.8
	Medio	40	33.3	33.3	34.2
	Alto	79	65.8	65.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: Resultados SPSS

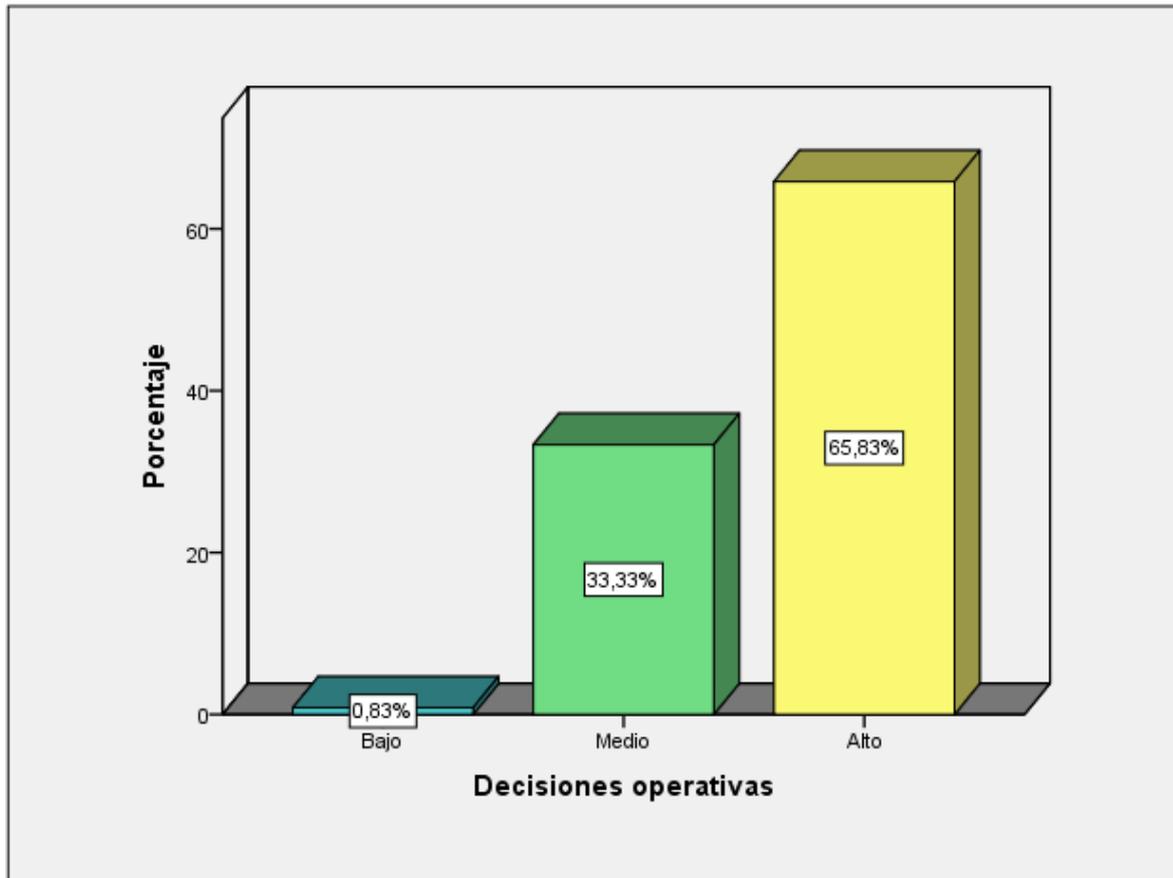


Figura 9. Decisiones operativas por niveles

En la tabla 9 se puede observar acerca de la dimensión decisiones operativas un nivel alto de 65.83%, mientras que el nivel medio se representa con 33.33% y el nivel bajo con 0.83%.

Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa de la comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020

H_a: Existe relación significativa de la comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020

Regla de decisión

a) Si $\alpha < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

b) Si $\alpha > 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H₀) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a)

Tabla 10. *Correlación entre comunicación asertiva y toma de decisiones*

		Comunicación Asertiva (agrupado)	Toma de decisiones (Agrupado)
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
	Toma de decisiones	N	120
		Coefficiente de correlación	,653
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

Fuente: Resultados SPSS

Mediante la tabla 10 se puede observar que existe una correlación positiva considerable de 0.653 y con nivel de significancia de 0.000, por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, reconociendo la relación existente entre las variables comunicación asertiva y toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.

Hipótesis específica 1:

H₀: No existe relación significativa de las estrategias asertivas y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.

H_a: Existe relación significativa de las estrategias asertivas y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.

Tabla 11. *Correlación entre estrategias asertivas y toma de decisiones*

			Estrategias asertivas (agrupado)	Toma de decisiones (Agrupado)
Rho de Spearman	Estrategias asertivas	Coeficiente de correlación	1,000	,600
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,600	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

Fuente: Resultados SPSS

Mediante la tabla 11 se puede observar que existe una correlación positiva considerable de 0.600 y con nivel de significancia de 0.000, por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, reconociendo la relación existente entre las estrategias asertivas y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.

Hipótesis específica 2:

H₀: No existe relación significativa entre los tipos de comunicación y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.

H_a: Existe relación significativa entre los tipos de comunicación y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.

Tabla 12. *Correlación entre los tipos de comunicación y la toma de decisiones*

			Tipos de comunicación (agrupado)	Toma de decisiones (Agrupado)
Rho de Spearman	Tipos de comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,413
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,413	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

Fuente: Resultados SPSS

Mediante la tabla 12 se puede observar que existe una correlación positiva media de 0.413 y con nivel de significancia de 0.000, por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, reconociendo la relación existente entre los tipos de comunicación y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.

Hipótesis específica 3:

H₀: No existe relación significativa entre las habilidades sociales y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.

H_a: Existe relación significativa entre las habilidades sociales y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.

Tabla 13. *Correlación entre las habilidades sociales y la toma de decisiones*

			Habilidades sociales (agrupado)	Toma de decisiones (Agrupado)
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,491
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,491	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

Fuente: Resultado SPSS

Mediante la tabla 13 se puede observar que existe una correlación positiva media de 0.491 y con nivel de significancia de 0.000, por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, reconociendo la relación existente entre las habilidades sociales y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones, en la Clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020. Con la finalidad de identificar los niveles y rangos de sus dimensiones: Estrategias de asertivas, Tipos de Comunicación y Habilidades Sociales.

Los resultados obtenidos de la presente investigación demuestran que existe una correlación positiva considerable de las variables comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020, donde se logró hallar el valor spearman de (0.653) por lo que sí existe relación positiva considerable entre las variables de la comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2020. Según la investigación de Prado y Artica (2018) quienes determinaron estadísticamente la relación de la comunicación asertiva y la toma de decisiones, donde el 37.7% del personal encuestado considera que la comunicación asertiva se relaciona con la toma de decisiones y un 31.3% infiere que no precisa relación. Finalmente, el autor concluyó que los colaboradores de la compañía deben mejorar en la comunicación para alcanzar una óptima toma de decisiones.

El cual coincide con la investigación de Sánchez (2017) cuyo objetivo fue demostrar la existencia de la relación entre la variable de la comunicación asertiva y el compromiso organizacional para la toma de decisiones. El resultado obtenido de la investigación fue de ($Rho=0,993$) y un ($p=0.000$), donde mostró la existencia de relación directa alta de la comunicación asertiva y de la toma de decisiones en la organización. El autor concluyó, que el uso de la comunicación asertiva tiene relación con la toma de decisiones, ya que son aplicadas en diferentes ámbitos tanto sociales como laborales.

De la misma manera, Nobles, Ruíz y Ruíz (2015), en su investigación tuvo como objetivo específico la relación de la comunicación asertiva y la toma de decisiones, tuvo como resultados que un (56%) de los colaboradores presentan conductas asertivas y empáticas, asimismo el (51%) los gerentes hacen referencia

sus opiniones de forma asertiva para la toma de decisiones. Se concluyó que existe relación de la comunicación asertiva y la toma de decisiones, ya que el asertividad es el principal medio de comunicación en la atención al cliente

La relación al primer objetivo específico de Determinar la relación de las Estrategias de asertividad y toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020, se mostró que existe una correlación positiva considerable de 0.600 y con nivel de significancia de 0.000, por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, reconociendo la correlación existente entre las estrategias asertivas y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista, 2020, asimismo, se puede observar acerca de la dimensión estrategias asertivas un nivel alto de 60.0%, mientras que el nivel medio se representa con 30.0% y el nivel bajo con 10.0%. Verificando la vinculación de la comunicación asertiva y la toma de decisiones.

En relación con los resultados obtenidos, Vilca (2019) en su investigación se enfoca en la relación de la comunicación asertiva y clima organizacional, con objetivo específico de identificar la relación de la comunicación asertiva y las estrategias asertivas para la toma de decisiones, se tuvo como resultado ($R_{Ho} = 0.567$), donde existe un grado moderado de correlación acerca de la comunicación asertiva y las estrategias asertivas. Concluyó, que la comunicación asertiva establece estrategias asertivas, modelos asertivos y comunicación asertiva para una óptima toma de decisiones.

Asimismo, Gonzáles (2015) en su investigación, enfatiza la relación de las estrategias de comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, cuyo objetivo específico es determinar la existencia de relación entre las estrategias asertivas y las relaciones interpersonales para la toma de decisiones. Se tuvo como resultado $Rho = (0.954)$ donde se verificó correlación positiva alta. Se concluyó que existe una correlación entre las estrategias asertivas y las relaciones interpersonales, ya que al desarrollar la comunicación y estrategia asertiva se logrará incrementar positivamente las relaciones sociales.

Con relación a los tipos de comunicación y toma de decisiones en la clínica san Juan Bautista,2020, se verifico que tiene un nivel alto de 66.67%, y un nivel

medio se representa con 30.83% y el nivel bajo con 2.50%, donde se obtuvo que existe una correlación positiva media de 0.413 y con nivel de significancia de 0.000, por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, reconociendo la relación existente entre los tipos de comunicación y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.

Los resultados son parecidos al estudio de Mendoza (2017) en su tesis donde enfatiza los tipos de comunicación para la toma de decisiones, mostró como objetivo general de determinar si existe la relación de las disciplinas comunicativas y la toma de decisiones, Los resultados según el coeficiente spearman mostró un ($Rho=0,547$) y un ($p=0.000$), donde existe relación directa media entre ambas variables. Se concluyó que las disciplinas de toda organización tienen relación con la toma de decisiones, ya que los tipos de comunicación buscan alcanzar crecimiento de disciplinas,

Seguidamente, Mirabal, Sigala, y Zapata (2017) en la investigación de la comunicación y el estilo de liderazgo para la toma de decisiones, se tiene como objetivo específico, determinar la relación entre los tipos de comunicación y el estilo de liderazgo para la toma de decisiones, tuvo como resultado a la variable de la toma de decisiones de $Rho = (0.87)$, asimismo el estilo de liderazgo y comunicación de $Rho = (0.77)$. Se concluyó, una relación alta positiva entre los tipos de comunicación y los estilos de liderazgo en la toma de decisiones,

Con relación entre las Habilidades Sociales y toma de decisiones en los administrativos en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020, muestran la dimensión habilidades sociales un nivel alto de 72.50%, y un nivel medio con 25.0% y el nivel bajo con 2.5%, donde se obtuvo que existe una correlación positiva media de 0.491 y con nivel de significancia de 0.000, por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, reconociendo la relación existente entre las habilidades sociales y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.

Coincidiendo con de Sullca (2018) cuyo objetivo específico fue determinar la relación existente de las habilidades sociales y la toma de decisiones. el resultado mediante la correlación de Rho Spearman fue de (0,488) acerca de habilidades

sociales y la toma de decisiones, y de significancia menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$). Concluyendo la existencia de relación positiva baja de las variables habilidades sociales y la toma de decisiones, aceptando la hipótesis alterna, siendo la relación significativa y directa, lo que infiere que las habilidades sociales logran mejorar la convivencia para alcanza una correcta toma de decisiones.

Finalmente, Men (2016) en su investigación identificar de forma consistente que los elementos del estilo comunicativo asertivo, influye positivamente tanto en la calidad comunicativa observada y la relación del colaborador y la toma de decisiones de la organización. Se tuvo como resultado una significancia positiva alta en la calidad de las relaciones entre empleados y organizaciones. Concluyendo, que mayoría de los gerentes asertivos poseen habilidades sociales para con sus empleados, que el estilo de comunicación asertivo se describe como agresivo, competitivo, dominante y asertivo, sin embargo, posee características eficientes para la toma de decisiones en la organización.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La presente investigación, observó que existe una correlación, positiva considerable de ($r = 0.653$) y con nivel de significancia de ($p=0.000<0.05$), donde el valor de “p” fue inferior al 5%; se demostró la hipótesis general que la comunicación asertiva si existe relación con la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020

Segunda: La presente investigación, observó que existe una correlación positiva considerable de ($r = 0.600$) y con nivel de significancia de ($p=0.000<0.05$), donde el valor de “p” fue inferior al 5%; se demostró en la hipótesis específica 1 que las estrategias asertivas si existe relación con la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2020.

Tercera: La presente investigación, observó que existe una correlación positiva media de ($r= 0.413$) y con nivel de significancia de ($p=0.000<0.05$), donde el valor de “p” fue inferior al 5%; se demostró en la hipótesis específica 2 que los tipos de comunicación si existe relación con la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2020.

Cuarta: La presente investigación, observó que existe una correlación positiva media de ($r= 0.491$) y con nivel de significancia de ($p=0.000<0.05$), donde el valor de “p” fue inferior al 5%; se demostró en la hipótesis específica 3 que las habilidades sociales si existe relación con la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2020.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones del estudio brindamos las siguientes recomendaciones.

Primero: Se recomienda a todos los colaboradores de la clínica san Juan Bautista, mayor comunicación de forma asertiva a la hora de establecer un comunicado con sus jefaturas y colegas, para mayor comprensión y entendimiento, ya que una correcta comunicación favorece en los objetivos propuestos por la organización, para una óptima toma de decisiones.

Segundo: A los administrativos establecer estrategias asertivas al momento de comunicarse con los gerentes y colegas, ya que permitirá el manejo de conflictos y desacuerdos entre colaboradores, siendo imparciales en la toma decisiones para la organización.

Tercero: A las jefaturas, brindar charlas comunicativas para el desarrollo de las habilidades entre los colaboradores, con el objetivo de inspirar confianza, motivación, empatía y un grato ambiente laboral, para maximizar comportamientos positivos y eliminar los comportamientos negativos.

Cuarto: Se recomienda a los gerentes corporativos, ejecutar el cumplimiento de la misión y visión de la organización a los colaboradores, asimismo promover el liderazgo, la dirección estratégica y el trabajo en equipo, para el crecimiento de la compañía.

REFERENCIAS

- Abascal, E., & Esteban, I. G. (2005). Análisis de encuestas. Madrid: ESIC.
- Acero, N. y Montes, C. (2015). Estilos gerenciales y satisfacción laboral en la dirección universitaria de logística, Tesis para optar grado de maestría. Huancavelica, Perú. UNH. <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/65/TP%20%20UNH%20ADMIN.%200062.pdf?sequence=1>
- Amador, M. G. (2010). Justificación y limitaciones en la investigación. Metodología de la investigación. <http://manuelgalan.blogspot.com/2010/02/justificacion-y-limitaciones-en-la.html>
- Amaya, J. A. (2010). Toma de decisiones gerenciales métodos cuantitativos. Ecoe ediciones.
- Arévalo, J. (2018). Comunicación organizacional interna y toma de decisiones de funcionarios en la municipalidad distrital de nuevo progreso. Universidad nacional Agraria de la selva facultad de ciencias económicas y administrativas. Tesis para optar grado de maestría. http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1486/JJAB_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asensi, L. (2013). La Comunicación Asertiva. Una habilidad personal y profesional. – El Círculo – Directivos Alicante. La Comunicación Asertiva. Una habilidad personal y profesional. <https://www.circulodirectivosalicante.com/blog/la-comunicacion-asertiva-una-habilidad-personal-y-profesional/#:>
- Bach. E. (2013) Assertiveness for extraordinary people. <https://tadicenter.com/la-assertiveness-forpeople-extraordinary/>
- Bayón, J. (2019). Fundamentos de estrategia (1.a ed.). Elearning S.L.

- Bishop, Sue. 2000. Desarrolle su asertividad. España: Gedisa. 149p.
- Boynton, B. (2015). Successful Nurse Communication Safe Care, Health Workplaces & Rewarding Careers. F.A. Davis Company.
- Busquet, N. F. (2018). Manejo de técnicas y habilidades relacionales para la prestación de un servicio de tanatopraxia. SANP0108. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Burns, N., & Grove, S. K. (2004). Nursing Research. Harcourt Brace de Espana, S.A.
- Centro, A. (2020, 24 abril). Comunicación asertiva en tiempos de cuarentena. Centro Arbol. <https://centroarbol.cl/noticias/comunicacion-asertiva-en-tiempos-de-cuarentena/>
- Carbonero, P. (2018). Manual. El conflicto: métodos de resolución y negociación eficaz (ADGD036PO). Especialidades formativas. Alianza Editorial.
- Cavero, Y. (2015). La percepción de la ética y comunicación asertiva en el personal profesional de la Superintendencia Nacional de fiscalización Laboral, Lima, 2015. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú
- Castanyer, O., & Gil, O. C. (2017b). Voy a ser asertiva. Penguin Random House.
- Cherniss C. y Goleman D. (2005). Inteligencia emocional en el trabajo. Barcelona: editorial Kairós.
- Chase, R, Jacobs, F y Aquilano, N. (2009). Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. 6. ed., Rio de Janeiro: Campus, 2000.

- Doblado, O., Arribas, R., Barrera Doblado, O., & Casanova Arribas, R. (2015). Logística y comunicación en un taller de vehículos 2.a edición. Paraninfo.
- Domino, F., Baldor, R. A., Golding, J., & Stephens, M. (2019). The 5-Minute Clinical Consult 2020. Wolters Kluwer.
- Estella, Ó., Herrero Domingo, R., Hortigüela Valdeande, M. A., & Sánchez Estella, Ó. (2013). Comunicación oral y escrita en la empresa. Paraninfo (p.13).
- Flores C. (2011). Aplicación de la ética en la toma de decisiones. Tesis para optar grado de maestría. Universidad rafel landivar Quetzaltenango
- Flores, R. (2018). Ethics of communication. Barcelona, España: Gedisa.
- Formanchuk, A. (2019). 60% de los problemas en una empresa son por mala comunicación. <https://formanchuk.com/todosignifica/mala-comunicacion/>
- F., M., & González F., M. (2017). Decisiones gerenciales estratégicas: una aplicación a la teoría de juegos. Alianza Editorial.
- Guevara, M. Á. L., de Guevara, M. Á. L., & Jiménez, M. Á. L. (2018). Técnicas de recepción y comunicación. Mf0975. Tutor formación.
- Galeano M., M. E. G. (2020). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Universidad EAFIT.
- García, M., Navarro, M. S., & de Guadalupe Rico García, M. (2017). Fundamentos empresariales. ESIC.
- Giacomini, M., & Heros, N. (2019). The use of therapeutic relaxation methods. No Limits.

- González, J. (2015). Comunicación asertiva del directivo y relaciones interpersonales en la educación media general. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt de la República de Venezuela, Venezuela.
- Hernández, R.; Fernández C. y Batista P. (2017). Metodología de la investigación. (5º ed.). Santa Fe. México: Mc Graw – Hill.
- Jaramillo, I. D. T., & Ramírez, R. D. P. (2016). Método y conocimiento. Alianza Editorial.
- Latorre, P. R. (2015). Salud Integral del Adolescente 2. Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria.
- León, R. A. H., & González, S. C. (2020). El proceso de investigación científica (2 edición). Alianza Editorial.
- López, L. (2015). 77 Claves de Comunicación Asertiva: Formulas maestras de comunicación asertiva. Editorial Eliprovex. https://books.google.com.pe/books?id=6w5BwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- López, R. V. (2015). Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo. HOTA0308. Alianza Editorial.
- Luna, I. M., Acuña, B. P., & Pastor, E. V. (2018). Development of oral and written communication and competence (1.a ed.). Madrid, Spain: Ibero-American Cultural and Scientific Association (ACCI).
- Mayer-Spiess, O. C. (2014). Applications of assertiveness . Desclée De Brouwer
- Matthews, A. M., & Fellers, J. C. (2016). Treating Comorbid Opioid Use Disorder in Chronic Pain. Springer Publishing.

- Men, L.R. (2016). The internal communication role of the executive director: Communication channels, style and effectiveness. *Public Relations Magazine*, pp. 461-471. <https://instituteforpr.org/the-internal-communication-role-of-the-chief-executive-officer-communication-channels-styles-and-effectiveness/>
- Mendoza, P. (2017). Disciplinas de la organización inteligente y toma de decisiones gerenciales en licenciados de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016. Lima. Tesis para optar grado de maestría. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Mirabal A.; Sigala L. y Zapata G. (2017). Toma de decisiones y estilo de liderazgo en medianas empresas. Compendium. Tesis para optar grado de maestría. file:///C:/Users/Cesar/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_88046587003.pdf
- Montero, M. (2014). Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos 2013. Tesis para optar grado de maestría. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
- Montes de Oca, J. (2016). Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa. Tesis para optar el grado de maestría *Propósitos y Representaciones*, 2 (2), 121-196. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2014.v2n2.62>
- Moon, J. (2009). *Achieving Success Through Academic Assertiveness*. Nueva York: Routledge Taylor & Francis group
- Moore, D., & Wolburg, E. (2019). *Body Language: Mastery Of Nonverbal Communication*. Daniel Moore.

- Nobles D.; Ruíz, C. Y Ruíz V. (2015). La asertividad en funcionarios de la administración pública del municipio Montería, Colombia. Tesis para optar grado de maestría. Universidad Autónoma del Caribe, <http://www.scielo.org.co/pdf/encu/v13n2/v13n2a01.pdf>
- Paitán, H., Mejía, E., Ramírez, E., & Paucar, V.(2014). Metodología de la investigación cuantitativa cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones U.
- Prado, A., & Artica, J. (2018). Comunicación y toma de decisiones en la empresa Thermal Engineering S.A.C. Bellavista – Callao, 2018. Tesis para optar grado de maestría. Universidad Nacional Del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4145/PRADO%20>
- Pedrosa, E. P., & García, C. S. (2010). Habilidades Sociales. Alianza Editorial.
- Peláez, J. J. (2019). La nueva gestión humana. Penguin Random House.
- Pellicano, M. (2016). The Art of Powerful Communication. Lulu.com.
- Plata, L. D. J. S. (2019). A Scientific Research Project Profile. Editorial Palibrio.
- Price, D., & Ota, C. (2015). The Assertive Practitioner. Taylor & Francis.
- Ramos, J. (2020). Cómo mejorar tu comunicación con los demás. xinxii.
- Rodríguez, P y Ponce, J. (2018) Estilos de liderazgo, toma de decisiones estratégicas y comunicación asertiva: un estudio empírico en pequeñas y medianas empresas. Universidad de Tarapacá: Chile.
- Romero, M., Julca, N., & Pérez, M. (2019). El docente como gerente y la calidad de los procesos educativos en el aula de un colegio policial de la provincia constitucional del Callao, Perú, 2018 | Revista Científica y Tecnológica

UPSE. <https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/view/446/366>

Sánchez C. (2017). En la tesis titulada Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017. Tesis para optar grado de maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14451>

Sastre, R. (2016). La dirección de las organizaciones. Eudeba.

Statista. (2020). COVID-19: número de muertes a nivel mundial por continente 2020. <https://es.statista.com/estadisticas/1107719/covid19-numero-de-muertes-a-nivel-mundial-por-region/>

Sullca, P. (2018) Habilidades sociales y convivencia escolar en los estudiantes del ciclo inicial e intermedio del CEBA N° 0086 José María Arguedas en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Lima. Tesis para optar grado de maestría. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Torres, C. A. B. (2006). Metodología de la investigación. Educación.

Torres, E. C., & Pérez, F. J. G. (2009). Apoyo psicológico en situaciones de emergencia. Arán.

Vv., A. A. (2019). Queremos sonreír. Ned Ediciones. de: https://books.google.com.pe/books?id=4CrFDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Vélez, J. y Puerto, C. (2012) En la tesis titulada La intuición en la toma de decisiones estratégicas de la dirección empresarial, Colombia. Tesis para optar grado de maestría. Universidad el Rosario <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/3585?show=full>

Vicuña, J. M. S., & de Vicuña, J. M. S. (2017). El plan estratégico en la práctica. ESIC.

Vilca I. (2019). Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de patambuco - 2019. Tesis para optar el grado de Magister. Universidad Nacional del Altiplano http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12261/Isidro_Vilca_Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

West, R., & Beck, C. S. (2018). The Routledge Handbook of Communication and Bullying. Taylor & Francis.

Anexo a. Matriz de Consistencia

Título: La comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la comunicación asertiva se relaciona con la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista, 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problemas específico 1</p> <p>¿De qué manera las Estrategias de la asertividad se relaciona con la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista, 2020?</p> <p>Problemas específico 2</p> <p>¿De qué manera los tipos de comunicación se relacionan con la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista, 2020?</p> <p>Problemas específico 3</p> <p>¿De qué manera las Habilidades Sociales se relacionan con la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista, 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación de las Estrategias de asertividad y toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista, 2020.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación entre los tipos de Comunicación y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista, 2020.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación entre las Habilidades Sociales y toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista, 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa de la comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista, 2020</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1.</p> <p>Existe relación significativa de las Estrategias de asertividad y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista, 2020.</p> <p>Hipótesis específica 2.</p> <p>Existe relación significativa entre los tipos de comunicación y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista, 2020.</p> <p>Hipótesis específica 3.</p> <p>Existe relación significativa entre las Habilidades Sociales y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista, 2020.</p>	Variable 1: La comunicación asertiva				
			<p>La asertividad es un medio de comunicación, de estilo interpersonal que busca defender los derechos propios sin afectar los ajenos, siendo un modelo de conducta que nos permite actuar de acuerdo a nuestras necesidades, tener una comunicación asertiva es decir las cosas de manera consiente, congruente, consecuente y equilibrada (López, 2015).</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Estrategias de asertividad	Técnicas Asertivas		1: Nunca	Bajo
				Técnicas relajación		2: Casi Nunca	Medio
				Técnicas respiración		3: A veces	Alto
			D2: Tipos de comunicación	Técnicas Cognitivas		4: casi siempre	
				Comunicación verbal		5: siempre	
			D3: Habilidades Sociales	Comunicación No verbal			
				Empatía			
				Ética profesional			
				El Clima laboral			
				Motivación			
				Comportamientos positivos			
				Comportamientos negativos			

			<p>Variable 2: Toma de decisiones</p> <p>Carbonero (2018) define que la toma de decisiones, precisa ser un proceso complicado y complejos que confronta la humanidad, ya que cada persona busca resolver sus problemas y tomar las decisiones de acuerdo a su conveniencia, según la experiencia personal.</p>				
			Dimensiones	Indicadores	item	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Decisiones Estratégicas	Misión Visión		1: Nunca 2: Casi Nunca	Bajo Medio
			D2: Decisiones operativas	Liderazgo Dirección estratégica Planeamiento Toma de decisiones Cultura organizacional Acuerdos organizativos Corto y largo tiempo Trabajo en equipo		3: A veces 4: casi siempre 5: siempre	Alto
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
<p>Nivel: Descriptiva – correlacional causal</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Método: CUANTITATIVO</p>	<p>Población: Estará conformada por 120 personas, colaboradores de la Clínica San Juan Bautista s.a.c.</p> <p>Tipo de muestreo: La muestra será de tipo Probabilística</p> <p>Tamaño de muestra: Estará conformada por 120 colaboradores de la Clínica San Juan Bautista s.a.c.</p>	<p>Variable 1: La comunicación asertiva Técnicas: Encuesta Instrumentos: Tipo Likert, Spss versión 23 Autor: Midori Li Diaz Meza Año: 2020 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>La investigación aplicara un análisis de datos de manera descriptiva con tablas de frecuencia, grafico de barras y para la prueba de confiabilidad de coeficiente de alfa de Cronbach. El procesamiento de datos se desarrollará haciendo uso de la herramienta de softwre SPSS versión 23.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Estadística inferencial nos permite probar la Hipótesis y estimar parámetros. Para la investigación se aplicó la regresión ordinal, obteniendo los parámetros de significancia y Nagelkerke</p>				

Anexo b. Instrumento de Validación de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1	La asertividad es un medio de comunicación, de estilo interpersonal que busca defender los derechos propios sin afectar los ajenos, siendo un modelo de conducta que nos permite actuar de acuerdo a nuestras necesidades, tener una comunicación asertiva es decir las cosas de manera consiente, congruente, consecuente y equilibrada (López, 2015).	Estrategias asertivas	Técnicas Asertivas	1	¿Usted cree que la aplicación de la técnica de colaboración en la comunicación asertiva es indispensable en la toma de decisiones?	Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)
Comunicación Asertiva			Técnicas relajación	2	¿Usted cree que las técnicas de relajación permiten una comunicación asertiva?	
			Técnicas respiración	3	¿Usted cree que las técnicas de respiración permiten una comunicación asertiva?	
			Técnicas Cognitivas	4	¿La aplicación de las técnicas cognitivas facilitan la toma de decisiones?	
		Tipos de comunicación	Comunicación verbal	5	¿La comunicación clara de los objetivos permite una efectiva toma de decisiones?	
			Comunicación No verbal	6	¿La comunicación mediante gestos y señas buscan un mejor entendimiento para la toma de decisiones?	
			Empatía	7	¿Considera usted que la empatía en la comunicación es una técnica asertiva para la toma de decisiones?	
			Ética profesional	8	¿Considera usted que el uso de la ética profesional influye de forma asertiva en la toma de decisiones?	
		Habilidades Sociales	El Clima laboral	9	¿Cree usted que el clima laboral influye de forma asertiva en las decisiones del área?	
Motivación laboral			10	¿Usted cree motivación laboral en la comunicación es indispensable para la toma de decisiones?		
Comportamientos positivos			11	¿Considera usted que establecer comportamientos positivos en la comunicación es un factor asertivo para la toma de decisiones?		
Comportamientos negativos			12	¿Considera usted que los comportamientos negativos dificultan la efectiva toma de decisiones?		
VARIABLE 2	Carbonero (2018) define que la toma de decisiones, precisa ser un proceso complicado y complejos que confronta la humanidad, ya que cada persona busca resolver sus problemas y tomar las decisiones de acuerdo a su conveniencia, según la experiencia personal.	Decisiones estratégicas	Misión	1	¿Cree usted que la misión de la organización es comunicada por la gerencia asertivamente?	
Toma de Decisiones			Visión	2	¿Cree usted que la visión de la organización es comunicada por la gerencia asertivamente?	
			Liderazgo	3	¿Considera usted que el liderazgo fomenta una comunicación asertiva para la toma de decisiones?	
			Dirección estratégica	4	¿Considera usted que la dirección estratégica es un factor esencial para la toma de decisiones?	
			Planeamiento	5	¿El planeamiento propone objetivos en el colaborador para una comunicación asertiva?	
		Decisiones operativas	Decisiones rutinarias	6	¿Cree usted que las decisiones que toma a diario suelen ser asertivas?	
			Cultura organizacional	7	¿Considera usted que la cultura organizacional es un factor importante en la toma de decisiones y en la comunicación asertiva?	
			Acuerdos organizativos	8	¿Usted cree que contar con acuerdos organizacionales logran una correcta comunicación asertiva?	
Corto y largo tiempo			9 y 10y11	¿Considera usted que la toma de decisiones en un corto dificulta el cumplimiento del objetivo asertivo		
		¿Cree usted que tomar una decisión en un largo tiempo influye en los objetivos de la organización?				
Trabajo en equipo		12	¿Cree usted que tomar decisiones de forma asertiva es importante para la organización?			
				Trabajo en equipo	12	¿Considera usted que el trabajo en equipo influye en la comunicación asertiva y en la toma de decisiones de área?

Anexo c. Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA MEDICIÓN
VARIABLE 1	La asertividad es un medio de comunicación, de estilo interpersonal que busca defender los derechos propios sin afectar los ajenos, siendo un modelo de conducta que nos permite actuar de acuerdo a nuestras necesidades, tener una comunicación asertiva es decir las cosas de manera consistente, congruente, consecuente y equilibrada (López, 2015).	Estrategias asertivas Según Mayer-Spiess (2014) menciona que las estrategias en primer lugar muestran los derechos asertivos, esto refiere al trato y relación con las demás personas. En segundo lugar, se buscan aplicar Técnicas para cambiar los pensamientos negativos, por asertivos y respetuosos, como la reestructuración cognitiva, juntamente se encuentra la técnica de relajación o respiración para reducir la ansiedad y tener una respuesta asertiva.	Técnicas Asertivas Técnicas relajación Técnicas respiración Técnicas Cognitivas	1 2 3 4	Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)
Comunicación Asertiva		Tipos de comunicación En el estudio de Boynton (2015) La comunicación asertiva es un estilo, cuando las personas reconocen las necesidades sociales, entre estos tenemos algunas características como: Respetar las opiniones de los demás, así como el espacio personal propio y ajeno, hablando con confianza y precisión, contar con un lenguaje de comunicación verbal y no verbal respetuoso, contribuir a los esfuerzos del grupo y escuchar a otros.	Comunicación verbal Comunicación No verbal Empatía Ética profesional	5 6 7 8	
		Habilidades Sociales Pedrosa y Garcia (2010) las habilidades sociales son las conductas o destrezas específicas para desarrollar una tarea interpersonal. El término habilidad refiere al conjunto de comportamientos dominados y aprendidos, asimismo las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos interpersonales únicos que se desenvuelven en el trato interpersonal.	El Clima laboral Motivación laboral Comportamientos positivos Comportamientos negativos	9 10 11 12	
VARIABLE 2	Carbonero (2018) define que la toma de decisiones, precisa ser un proceso complicado y complejos que confronta la humanidad, ya que cada persona busca resolver sus problemas y tomar las decisiones de acuerdo a su conveniencia, según la experiencia personal.	Decisiones estratégicas Gonzales (2017) menciona que las decisiones estratégicas son como la teoría de juegos ya que es una disciplina que estudia la manera de como los sujetos toman direcciones estratégicas, teniendo en consideración las posibilidades de acciones del contrincante, a medida de obtener un plan y liderazgo para que la estrategia logre una victoria.	Misión Visión Liderazgo Dirección estratégica Planeamiento	1 2 3 4 5	Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)
Toma de Decisiones		Decisiones operativas Un estudio realizado por García, Navarro, & de Guadalupe (2017) infieren que las decisiones operativas son decisiones rutinarias, cotidianas y en equipo, de un corto período de alcance en el tiempo y en los plazos correspondientes. Las cuales dan respuestas concretas a situaciones específicas según las actividades y la cultura organizacional.	Decisiones rutinarias Cultura organizacional Acuerdos organizativos Corto y largo tiempo Trabajo en equipo	6 7 8 9, 10 y 11 12	

Anexo d. Ficha técnica de cuestionario

Cuestionario: La comunicación asertiva

La investigación fue constituida por 12 ítems, donde se precisa cinco posibilidades de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5), Marcando una alternativa de solución por cada pregunta del cuestionario.

Las dimensiones consideradas para la primera variable fueron:

Variable	Dimensiones	Nº De Ítems
Comunicación Asertiva	Estrategias asertivas	04 ítems (1-4)
	Tipos de comunicación	04 ítems (5-8)
	Habilidades Sociales	04 ítems (9-12)
TOTAL		12 ÍTEMS

Cuestionario: Toma de decisiones

Este cuestionario fue constituido por 12 ítems, donde se precisa cinco posibilidades de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5), Marcando una alternativa de solución.

Las dimensiones consideradas para la segunda variable fueron:

Variable	Dimensiones	Nº De Ítems
Toma de Decisiones	Decisiones Eestratégicas	06 ítems (1-5)
	Decisiones operativas	06 ítems (6-12)
TOTAL		12 ÍTEMS

Anexo e. Encuesta Comunicación Asertiva

Anexo 1: Encuesta Comunicación Asertiva

Estimado Colaborador

Maque una X en la columna que corresponda según su perspectiva laboral, se detalla las siguientes alternativas; Nunca (N) 1, Casi nunca (CN) 2, A veces (AV) 3, Casi siempre (CS) 4 y Siempre (S) 5.

N°	Dimensiones - Indicadores De Comunicación Asertiva	Escala				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIAS DE ASERTIVIDAD						
1.	¿Usted cree que la aplicación de la técnica de colaboración en la comunicación asertiva es indispensable en la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
2.	¿Usted cree que las técnicas de relajación permiten una comunicación asertiva?	1	2	3	4	5
3.	¿Usted cree que las técnicas de respiración permiten una comunicación asertiva?	1	2	3	4	5
4.	¿La aplicación de las técnicas cognitivas facilitan la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN ASERTIVA						
5.	¿La comunicación clara de los objetivos permite una efectiva toma de decisiones?	1	2	3	4	5
6.	¿La comunicación mediante gestos y señas buscan un mejor entendimiento para la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
7.	¿Considera usted que la empatía en la comunicación es una técnica asertiva para la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
8.	¿Considera usted que el uso de la ética profesional influye de forma asertiva en la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: HABILIDADES SOCIALES						
9.	¿Cree usted que el clima laboral influye de forma asertiva en las decisiones del área?	1	2	3	4	5
10.	¿Usted cree motivación laboral en la comunicación es indispensable para la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
11.	¿Considera usted que establecer comportamientos positivos en la comunicación es un factor asertivo para la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
12.	¿Considera usted que los comportamientos negativos dificultan la efectiva toma de decisiones?	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

Anexo f. Cuestionario de la Toma de Decisiones

Anexo 2: Cuestionario de la Toma de Decisiones

Estimado Colaborador

Maque una X en la columna que corresponda según su perspectiva laboral, se detalla las siguientes alternativas; Nunca (N) 1, Casi nunca (CN) 2, A veces (AV) 3, Casi siempre (CS) 4 y Siempre (S) 5.

N°	Dimensiones / Indicadores De La Toma De Decisiones	Escala				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: DECISIONES ESTRATÉGICAS						
1.	¿Cree usted que la misión de la organización es comunicada por la gerencia asertivamente?	1	2	3	4	5
2.	¿Cree usted que la visión de la organización es comunicada por la gerencia asertivamente?	1	2	3	4	5
3.	¿Considera usted que el liderazgo fomenta una comunicación asertiva para la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
4.	¿Considera usted que la dirección estratégica es un factor esencial para la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
5.	¿El planeamiento propone objetivos en el colaborador para una comunicación asertiva?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: DECISIONES OPERATIVAS						
6.	¿Cree usted que las decisiones que toma a diario suelen ser asertivas?	1	2	3	4	5
7.	¿Considera usted que la cultura organizacional es un factor importante en la toma de decisiones y en la comunicación asertiva?	1	2	3	4	5
8.	¿Usted cree que contar con acuerdos organizacionales logran una correcta comunicación asertiva?	1	2	3	4	5
9.	¿Considera usted que la toma de decisiones en un corto dificulta el cumplimiento del objetivo asertivo de la organización?	1	2	3	4	5
10.	¿Cree usted que tomar una decisión en un largo tiempo influye en los objetivos de la organización?	1	2	3	4	5
11.	¿Cree usted que tomar decisiones de forma asertiva es importante para la organización?	1	2	3	4	5
12.	¿Considera usted que el trabajo en equipo infiere en la comunicación asertiva y en la toma de decisiones de área?	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

Anexo g. Carta de Presentación y validación de Instrumentos

Carta de Presentación

Estimada Dr(a). ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Postgrado de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de magister en administración de negocios.

La investigación se titula: “La comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020”, y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma
Midori Li Díaz Meza
D.N.I.: 75107191

certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable de la comunicación asertiva

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estrategias asertivas							
1	La aplicación de la técnica de colaboración en la comunicación asertiva es indispensable en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
2	Las técnicas de relajación permiten una comunicación asertiva	✓		✓		✓		
3	Las técnicas de respiración permiten una comunicación asertiva	✓		✓		✓		
4	La aplicación de las técnicas cognitivas facilita la toma de decisiones	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Tipos de comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La comunicación clara de los objetivos permite una efectiva toma de decisiones	✓		✓		✓		
6	La comunicación mediante gestos y señas buscan un mejor entendimiento para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
7	La empatía en la comunicación es una técnica asertiva para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
8	La ética profesional influye de forma asertiva en la toma de decisiones	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Habilidades Sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El clima laboral influye de forma asertiva en las decisiones del área	✓		✓		✓		
10	La motivación laboral en la comunicación es indispensable para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
11	Los comportamientos positivos en la comunicación es un factor asertivo para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
12	Los comportamientos negativos dificultan la efectiva toma de decisiones	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador **Dr / Mg:** Dr. Liz Maribel Robladillo Bravo **DNI:** 09217078

Especialidad del validador: Metodóloga

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 04 de diciembre de 2020



.....
Firma del experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable de la toma de decisiones

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: Decisiones estratégicas							
1	La misión de la organización es comunicada por la gerencia asertivamente	✓		✓		✓		
2	La visión de la organización es comunicada por la gerencia asertivamente	✓		✓		✓		
3	El liderazgo fomenta una comunicación asertiva para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
4	La dirección estratégica es un factor esencial para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
5	El planeamiento propone objetivos en el colaborador para una comunicación asertiva	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Decisiones operativas							
6	Las decisiones que toma a diario suelen ser asertivas	✓		✓		✓		
7	La cultura organizacional es un factor importante en la toma de decisiones y en la comunicación asertiva	✓		✓		✓		
8	Los acuerdos organizacionales logran una correcta comunicación asertiva	✓		✓		✓		
9	La toma de decisiones en un corto dificulta el cumplimiento del objetivo asertivo de la organización	✓		✓		✓		
10	Tomar una decisión en un largo tiempo influye en los objetivos de la organización	✓		✓		✓		
11	Tomar decisiones de forma asertiva es importante para la organización	✓		✓		✓		
12	El trabajo en equipo infiere en la comunicación asertiva y en la toma de decisiones de área	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg: Liz Maribel Robladillo Bravo **DNI:** 09217078

Especialidad del validador: Metodologa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima. 04 de diciembre de 2020



.....
Firma del experto Informante.

Especialidad

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Dr. GUSTAVO ERNESTO ZARATE RUIZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Postgrado de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de magister en administración de negocios.

La investigación se titula: “La comunicación asertiva y la toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2020”, y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma
Midori Li Diaz Meza
D.N.I.: 75107191

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Mg. GONZALEZ RODRIGUEZ FRANCISCO MARTIN

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Postgrado de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de magister en administración de negocios.

La investigación se titula: “ comunicación asertiva y toma de decisiones del área de cobranzas en la clínica San Juan Bautista S.A.C. – San Juan de Lurigancho, 2020”, y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Midori Li Diaz Meza
D.N.I.: 75107191

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estrategias asertivas							
1	DIMENSIÓN 1: Estrategias asertivas	✓		✓		✓		
2	La aplicación de la técnica de colaboración en la comunicación asertiva es indispensable en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
3	Las técnicas de relajación permiten una comunicación asertiva	✓		✓		✓		
4	Las técnicas de respiración permiten una comunicación asertiva	✓		✓		✓		
	La aplicación de las técnicas cognitivas facilita la toma de decisiones	Si	No	Si	No	Si	No	
5	DIMENSIÓN 2: Tipos de comunicación	✓		✓		✓		
6	La comunicación clara de los objetivos permite una efectiva toma de decisiones	✓		✓		✓		
7	La comunicación mediante gestos y señas buscan un mejor entendimiento para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
8	La empatía en la comunicación es una técnica asertiva para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
	La ética profesional influye de forma asertiva en la toma de decisiones	Si	No	Si	No	Si	No	
9	DIMENSIÓN 3: Habilidades Sociales	✓		✓		✓		
10	El clima laboral influye de forma asertiva en las decisiones del área	✓		✓		✓		
11	La motivación laboral en la comunicación es indispensable para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
12	Los comportamientos positivos en la comunicación es un factor asertivo para la toma de decisiones	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : _____ hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Gonzalez Rodriguez Francisco Martin

DNI: 17805654

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima. 17 de enero de 2021



.....
Firma del experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE LA TOMA DE DECISIONES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: Decisiones estratégicas							
1	¿Cree usted que la misión de la organización es comunicada por la gerencia asertivamente?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que la visión de la organización es comunicada por la gerencia asertivamente?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que el liderazgo fomenta una comunicación asertiva para la toma de decisiones?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que la dirección estratégica es un factor esencial para la toma de decisiones?	✓		✓		✓		
5	¿El planeamiento propone objetivos en el colaborador para una comunicación asertiva?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Decisiones operativas							
6	¿Cree usted que las decisiones que toma a diario suelen ser asertivas?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que la cultura organizacional es un factor importante en la toma de decisiones y en la comunicación asertiva?	✓		✓		✓		
8	¿Usted cree que contar con acuerdos organizacionales logran una correcta comunicación asertiva?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que la toma de decisiones en un corto dificulta el cumplimiento del objetivo asertivo de la organización?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que tomar una decisión en un largo tiempo influye en los objetivos de la organización?	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que tomar decisiones de forma asertiva es importante para la organización?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que el trabajo en equipo influye en la comunicación asertiva y en la toma de decisiones de área?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Gonzalez Rodriguez Francisco Martin **DNI:** 17805654

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima. 17 de enero de 2021



.....
Firma del experto Informante.

Especialidad

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Mg. OSCAR GUILLERMO CHICCHON MENDOZA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Postgrado de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de magister en administración de negocios.

La investigación se titula: “La comunicación asertiva y la toma de decisiones del área de cobranzas en la clínica San Juan Bautista S.A.C. – San Juan de Lurigancho, 2020”, y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Midori Li Diaz Meza

D.N.I.: 75107191

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estrategias asertivas							
1	La aplicación de la técnica de colaboración en la comunicación asertiva es indispensable en la toma de decisiones.	x		x		x		
2	Las técnicas de relajación permiten una comunicación asertiva	x		x		x		
3	Las técnicas de respiración permiten una comunicación asertiva	x		x		x		
4	La aplicación de las técnicas cognitivas facilita la toma de decisiones	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Tipos de comunicación							
5	La comunicación clara de los objetivos permite una efectiva toma de decisiones	x		x		x		
6	La comunicación mediante gestos y señas buscan un mejor entendimiento para la toma de decisiones	x		x		x		
7	La empatía en la comunicación es una técnica asertiva para la toma de decisiones	x		x		x		
8	La ética profesional influye de forma asertiva en la toma de decisiones	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Habilidades Sociales							
9	El clima laboral influye de forma asertiva en las decisiones del área	x		x		x		
10	La motivación laboral en la comunicación es indispensable para la toma de decisiones	x		x		x		
11	Los comportamientos positivos en la comunicación es un factor asertivo para la toma de decisiones	x		x		x		
12	Los comportamientos negativos dificultan la efectiva toma de decisiones	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : _____ hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Chicchon Mendoza Oscar Guillermo DNI: 08478538

Especialidad del validador: Finanzas, costos y administración.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima. 04 de enero de 2020



.....
Firma del experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE LA TOMA DE DECISIONES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: Decisiones estratégicas							
1	La misión de la organización es comunicada por la gerencia asertivamente	X		X		X		
2	La visión de la organización es comunicada por la gerencia asertivamente	X		X		X		
3	El liderazgo fomenta una comunicación asertiva para la toma de decisiones	X		X		X		
4	La dirección estratégica es un factor esencial para la toma de decisiones	X		X		X		
5	El planeamiento propone objetivos en el colaborador para una comunicación asertiva	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Decisiones operativas	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las decisiones que toma a diario suelen ser asertivas	X		X		X		
7	La cultura organizacional es un factor importante en la toma de decisiones y en la comunicación asertiva	X		X		X		
8	Los acuerdos organizacionales logran una correcta comunicación asertiva	X		X		X		
9	La toma de decisiones en un corto tiempo dificulta el cumplimiento del objetivo asertivo de la organización	X		X		X		
10	Tomar una decisión en un largo tiempo influye en los objetivos de la organización	X		X		X		
11	Tomar decisiones de forma asertiva es importante para la organización	x		x		x		
12	El trabajo en equipo influye en la comunicación asertiva y en la toma de decisiones de área	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: **Chicchon Mendoza Oscar Guillermo DNI: 08478538**

Especialidad del validador: Finanzas, costos y administración.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima. 04 de enero de 2020

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



.....
Firma del experto Informante.

Anexo h. Carta de permiso para realizar la tesis la Clinica San Juan Bautista

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



**SOLICITO: PERMISO Y FACILIDADES PARA REALIZAR
TESIS DE SU EMPRESA CLÍNICA SAN JUAN BAUTISTA S.A.C**

San Juan de Lurigancho, 30 de noviembre 2020

SEÑORES.

CLÍNICA SAN JUAN BAUTISTA S.A.C.

CIUDAD.

Yo, Midori Li Díaz Meza, con DNI 75107191, alumna del III ciclo de la Maestría en Administración de Negocios – MBA con código de N° 6500029350, de la Universidad Privada "Cesar Vallejo", ante ustedes con el debido respeto me presento y expongo.

Que, siendo indispensable realizar mi proyecto de Tesis para obtener mi grado de maestro, es que acudo a su representada CLÍNICA SAN JUAN BAUTISTA S.A.C., para solicitarle se sirva ordenar a quién corresponda, se me autorice de brindar las facilidades, para realizar mi proyecto de Tesis.

Por lo antes expuesto,

Por ser Ud. Señor administrador, espero de su amable respuesta.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Midori Li Diaz Meza".

Firma

Midori Li Diaz Meza

D.N.I.: 75107191

Anexo i. Carta de Autorización para el desarrollo de tesis



"Año de la Universalización de la Salud"

AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE TESIS

El sr. Máximo Alfaro Andrade, gerente administrativo de la Clínica Nuevo San Juan S.A.C.

AUTORIZA.

Que la licenciada Midori Li Díaz Meza, con DNI 75107191, alumna del III ciclo de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Privada "Cesar Vallejo", EJECUTE su trabajo de investigación titulado: **"La comunicación asertiva y la toma de decisiones del área de cobranzas en la Clínica San Juan Bautista S.A.C. – San Juan De Lurigancho, 2020"**, en nuestro prestigioso centro de salud.

En consecuencia, cuenta con el apoyo incondicional para la elaboración de tesis, deseándole éxito en dicho trabajo de investigación.

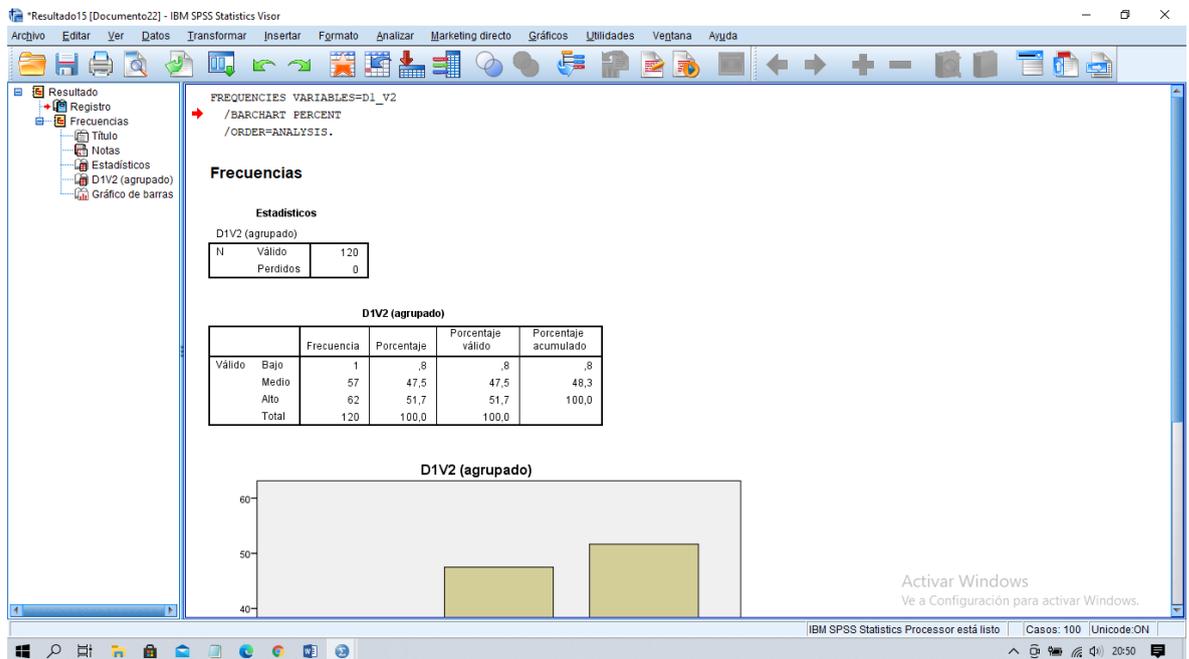
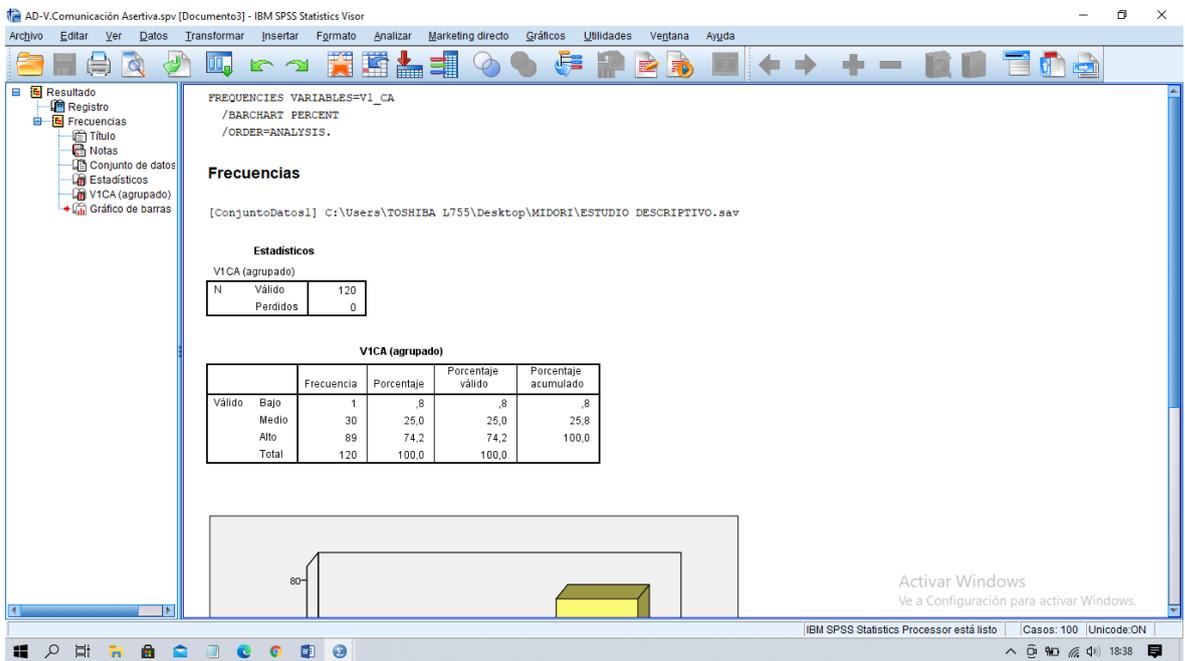
Se expide la presente solicitud del interesado para los fines pertinentes.

San Juan De Lurigancho, 30 noviembre 2020

Atentamente.

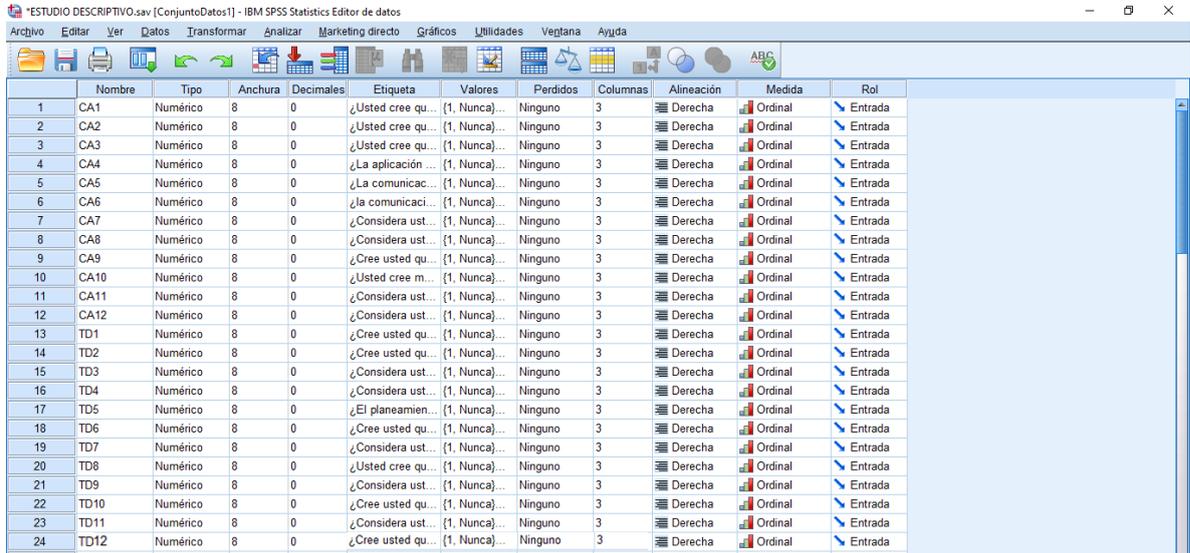
Clínica San Juan Bautista
Máximo Alfaro Andrade
ADMINISTRADOR

Anexo j. Resultados SPSS

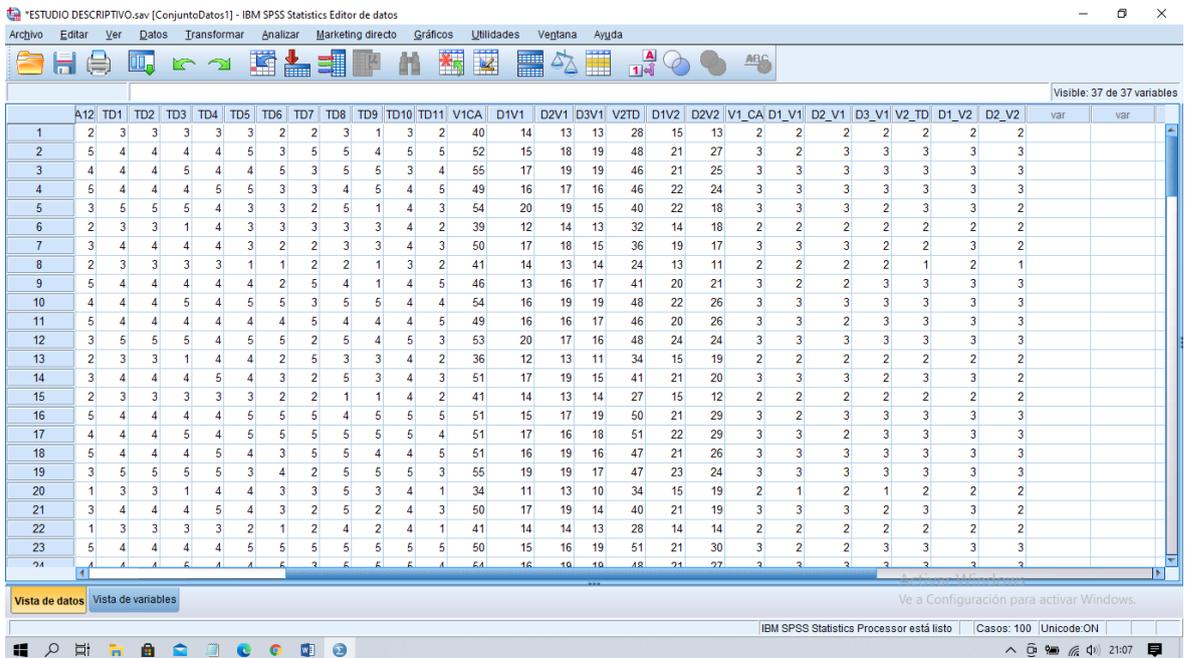


Anexo k. Respuestas de las encuestas SPSS

Respuestas de las encuestas realizadas a 120 colaboradores de la Clínica San Juan Bautista S.A.C. - SPSS



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CA1	Numérico	8	0	¿Usted cree qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
2	CA2	Numérico	8	0	¿Usted cree qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
3	CA3	Numérico	8	0	¿Usted cree qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
4	CA4	Numérico	8	0	¿La aplicacón...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
5	CA5	Numérico	8	0	¿La comunicac...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
6	CA6	Numérico	8	0	¿la comunicaci...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
7	CA7	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
8	CA8	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
9	CA9	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
10	CA10	Numérico	8	0	¿Usted cree m...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
11	CA11	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
12	CA12	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
13	TD1	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
14	TD2	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
15	TD3	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
16	TD4	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
17	TD5	Numérico	8	0	¿El planeamien...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
18	TD6	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
19	TD7	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
20	TD8	Numérico	8	0	¿Usted cree qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
21	TD9	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
22	TD10	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
23	TD11	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
24	TD12	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada



	A12	TD1	TD2	TD3	TD4	TD5	TD6	TD7	TD8	TD9	TD10	TD11	V1CA	D1V1	D2V1	D3V1	V2TD	D1V2	D2V2	V1_CA	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V2_TD	D1_V2	D2_V2	var	var
1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	40	14	13	13	28	15	13	2	2	2	2	2	2			
2	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	52	15	18	19	48	21	27	3	2	3	3	3	3			
3	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	3	4	55	17	19	19	46	21	25	3	3	3	3	3	3			
4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5	49	16	17	16	46	22	24	3	3	3	3	3	3			
5	3	5	5	5	4	3	3	2	5	1	4	3	54	20	19	15	40	22	18	3	3	3	2	3	3	2		
6	2	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	2	39	12	14	13	32	14	18	2	2	2	2	2	2			
7	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	50	17	18	15	36	19	17	3	3	3	2	2	3	2		
8	2	3	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	41	14	13	14	24	13	11	2	2	2	2	1	2	1		
9	5	4	4	4	4	4	2	5	4	1	4	5	46	13	16	17	41	20	21	3	2	2	2	3	3	3		
10	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	54	16	19	19	48	22	26	3	3	3	3	3	3	3		
11	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	49	16	16	17	46	20	26	3	3	2	3	3	3	3		
12	3	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	3	53	20	17	16	48	24	24	3	3	3	3	3	3	3		
13	2	3	3	1	4	4	2	5	3	3	4	2	36	12	13	11	34	15	19	2	2	2	2	2	2			
14	3	4	4	4	5	4	3	2	5	3	4	3	51	17	19	15	41	21	20	3	3	3	2	2	3	3		
15	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	4	2	41	14	13	14	27	15	12	2	2	2	2	2	2	2		
16	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	51	15	17	19	50	21	29	3	2	3	3	3	3	3		
17	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	51	17	16	18	51	22	29	3	3	2	3	3	3	3		
18	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	51	16	19	16	47	21	26	3	3	3	3	3	3	3		
19	3	5	5	5	5	3	4	2	5	5	5	3	55	19	19	17	47	23	24	3	3	3	3	3	3	3		
20	1	3	3	1	4	4	3	3	5	3	4	1	34	11	13	10	34	15	19	2	1	2	1	2	2	2		
21	3	4	4	4	5	4	3	2	5	2	4	3	50	17	19	14	40	21	19	3	3	3	2	3	3	2		
22	1	3	3	3	3	3	2	1	2	4	2	4	41	14	14	13	28	14	14	2	2	2	2	2	2	2		
23	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	50	15	16	19	51	21	30	3	2	2	3	3	3	3		
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

Anexo I. Resultados de las correlaciones no paramétricas SPSS

Resultados de las correlaciones no paramétricas, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman – Spss

