



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN CAJAMARCA, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Sara Marilyn Figueroa Gonzales

Asesor:

Dr. Liliana Carrillo Carranza

Cajamarca - Perú

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por brindarme salud, guiarme en todas las etapas de mi vida, por darme la sabiduría y fortaleza para vencer cada obstáculo y darme la oportunidad de superarme profesionalmente; a mis padres porque son los pilares fundamentales en mi vida, por brindarme su inmenso apoyo y motivación para poder cumplir mis metas y por estar siempre presentes durante el desarrollo de esta investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por estar siempre en mi camino para cuidarme y guiarme. A mis padres por su gran amor y apoyo, por enseñarme a no rendirme nunca y por ser los pilares inspiradores en mi vida profesional. A los docentes por brindarnos su apoyo, tiempo y orientación en el desarrollo de la presente investigación. A la Universidad Privada del Norte, por ser la institución que me abrió las puertas para continuar con mis estudios universitarios. Asimismo, agradecer a todos y cada uno de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca 2020, quienes me brindaron su apoyo para la obtención de información, ya que sin su colaboración no hubiera sido posible la realización del presente estudio.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	22
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	28
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN.....	39
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.....	46
CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Escala de valores del coeficiente de Alfa de Cronbach.....</i>	25
Tabla 2	<i>Confiabilidad de los instrumentos de comunicación asertiva y trabajo en equipo.....</i>	25
Tabla 3	<i>Datos sociodemográficos de la población estudiada, por sexo.....</i>	28
Tabla 4	<i>Datos sociodemográficos de la población estudiada, por edad.....</i>	29
Tabla 5	<i>Prueba de normalidad de las variables comunicación asertiva y trabajo en equipo</i>	30
Tabla 6	<i>Escala de valores del coeficiente de correlación Rho de Spearman.....</i>	31
Tabla 7	<i>Resultados de la relación entre las variables de comunicación asertiva y trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca.....</i>	32
Tabla 8	<i>Resultados de la relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión establecimiento del tema en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca</i>	33
Tabla 9	<i>Resultados de la relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión logro de metas en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca</i>	34
Tabla 10	<i>Resultados de la relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión clima democrático en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca.....</i>	36
Tabla 11	<i>Resultados de la relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión toma de decisiones en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca</i>	37
Tabla 12	<i>Niveles de la variable comunicación asertiva</i>	68
Tabla 13	<i>Niveles de la variable trabajo en equipo</i>	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Representación porcentual de la población estudiada, por sexo</i>	28
Figura 2 <i>Representación porcentual de la población estudiada, por edad</i>	29
Figura 3 <i>Representación porcentual según los niveles de la variable comunicación asertiva</i>	69
Figura 4 <i>Representación porcentual según los niveles de la variable trabajo en equipo</i>	70

RESUMEN

La comunicación asertiva es una competencia muy importante en toda organización ya que permite que los equipos de trabajo sean más productivos, resuelvan fácilmente los problemas y cumplan con los objetivos propuestos. Asimismo, la comunicación asertiva también implica procesos de retroalimentación, intercambio de información a nivel formal e informal. Por esta razón, el objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

La investigación es de tipo básica o pura, de alcance correlacional, elaborado bajo el planteamiento metodológico del enfoque de la investigación cuantitativa con un diseño no experimental – transversal. Mediante la técnica de muestreo probabilístico simple, la muestra estuvo conformada por 104 colaboradores.

Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento 2 cuestionarios de 12 ítems por cada variable. Se llegó a la conclusión que existe una relación positiva media entre ambas variables, es decir, si existe una adecuada comunicación asertiva entre los colaboradores, esto conllevará a que los equipos sean más productivos y realicen las actividades de manera coordinada.

Palabras claves: Comunicación asertiva, trabajo en equipo, logro de metas, clima democrático, toma de decisiones.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el siglo XXI, a nivel internacional; la comunicación asertiva cumple un rol esencial dentro de los equipos de trabajo, la cual permite que los miembros que conforman el equipo trabajen correctamente; ya que, si esta situación no se cumple, siempre se generará conflictos dentro de la institución, un claro ejemplo es cuando el personal académico no está de acuerdo con las propuestas que plantea la dirección. Es por ello que es importante la comunicación asertiva en el contexto educativo (Ugalde Villalobos y Canales García, 2016, p. 3).

Según Rodríguez Solórzano (2019) la comunicación asertiva es un factor fundamental en toda organización ya que permite el cumplimiento de los objetivos planteados, es así que en toda organización la gerencia debe considerar la comunicación como un valor estratégico, puesto que tiene como fin alterar la relación original entre el organismo y el medio que lo rodea (p. 4).

Los equipos suelen ser más productivos cuando poseen una buena comunicación que tiene que ser consensuada y fomentada por todos los integrantes; ya que una comunicación eficaz permitirá resolver los problemas o inconvenientes que se presenten en el grupo, estimulando la sinergia entre los miembros. Además, es importante que todas las personas que van a trabajar en equipo se comuniquen de manera asertiva y aprendan a escuchar activamente (Durán Asencio, 2018).

León del Barco, et al. (2015) mencionan que la comunicación asertiva es esencial ya que contribuye a la coordinación y cooperación del trabajo en equipo; además brinda información acerca de la tarea que lleva a cabo el equipo, siendo también un aspecto primordial para solucionar los problemas que puedan surgir. Asimismo, poner en práctica la comunicación asertiva dentro

de los equipos de trabajo implica procesos de retroalimentación, intercambio de información a nivel formal e informal (p. 4).

A nivel local Villegas (2017) da a conocer que la falta de comunicación asertiva puede generar una serie de conflictos interpersonales. Sin embargo, contar con un estilo de comunicación asertivo permite que los miembros del equipo resuelvan fácilmente los problemas, manejen mejor sus emociones, se sientan más seguros de sí mismos, más a gusto para que de esta manera logren sus objetivos sin ocasionar conflictos (párrafo último).

Según Molinari Arroyo (2017) los logros del trabajo en equipo en una institución permiten acelerar los procesos, brindar confianza entre las personas y obtener excelentes resultados. Asimismo, manifiesta que existen “Las cinco C del trabajo en equipo” son la comunicación, confianza, complementariedad, compromiso y coordinación; además las habilidades para el trabajo en equipo son: ser proactivo, flexible, asertivo, abierto a la crítica y obtención de aprendizaje y ello debe desarrollarse en un clima laboral agradable (párrafo 5, 8).

En virtud de lo anterior se puede decir que, al existir una buena comunicación mejores son las relaciones entre las personas, el nivel de estrés se disminuye, las personas se sienten más seguras al momento de expresar sus ideas y opiniones; incrementado de esta manera la confianza dentro de los equipos. Adicionalmente, la comunicación asertiva facilita la toma de decisiones, una buena planificación, contribuye a la coordinación de los equipos de trabajo y conlleva a dar solución a los posibles problemas; dado que las técnicas de comunicación asertiva son herramientas fundamentales que pueden ser aplicadas en nuestra vida personal y profesional.

Para conocer la situación actual de la Dirección Regional de Educación Cajamarca se describe a continuación el análisis FODA:

Fortalezas: Disposición de los colaboradores para trabajar en equipo con las diferentes áreas, disposición de los colaboradores para participar en espacios de evaluación y planificación para una mejora continua, contar con colaboradores comprometidos con el éxito de la institución, personal calificado y capacitado para el puesto, sistemas informáticos y operativos instalados en la sede administrativa de las UGEL y trabajo coordinado con organizaciones sociales.

Oportunidades: Disposición por parte de la Dirección Regional de Educación de implementar mecanismos que mejoren de manera continua la educación en la Región, respaldo político por parte del Gobernador Regional para la implementación de programas, proyectos y actividades de inversión e investigación educativa, existencia de cursos virtuales en diferentes plataformas públicas y privadas para el desarrollo de capacidades y contar con aplicativos informáticos para el control y monitoreo (SEACE, CEPLAN, etc.).

Debilidades: Insuficientes reuniones de trabajo para evaluar y planificar las actividades programadas, disponer de personal insuficiente en algunas áreas, ambiente físico (infraestructura) inadecuado e insuficiente, mobiliario insuficiente y equipo tecnológico obsoleto para la ejecución de las actividades, insuficiente capacitación a algunos trabajadores de acuerdo a las funciones que ejecuta, presupuesto limitado para el cumplimiento de las actividades y asignación de tareas no previstas.

Amenazas: Falta de recursos económicos para ejecutar proyectos innovadores, insuficiente presupuesto para el pago de deudas sociales del sector educación, cambios del personal impide cumplir con la programación y logro de metas, dependencia de información de la UGEL para el cumplimiento de los objetivos institucionales y políticas de estado en temas educativos no están de acuerdo con nuestra realidad.

Sin embargo, se observa que en la sociedad las personas a pesar de que hayan escuchado sobre comunicación asertiva y que ponerlo en práctica es lo correcto, la mayoría de ellos no expresan estas conductas en sus prácticas cotidianas, asimismo también hay situaciones en las que las personas prefieren realizar su trabajo de manera individual, cuando se trata de realizar tareas que involucran a varios miembros. Las entidades públicas, sobre todo en el sector educación, no son ajenas a esta realidad ya que siempre existe la falta de una mejor comunicación y el desinterés de trabajar en equipo por parte de los colaboradores.

Es por ello que el presente estudio tiene por finalidad conocer la relación que existe entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

A continuación, se redactan algunas teorías para fundamentar las variables en estudio.

Watzlawick et al. (1971) citado en Rizo García (2011), mencionan que la teoría que desarrollaron es la “*Teoría de la comunicación humana*” en la cual describen “la comunicación como un conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los demás elementos”. Asimismo, mencionan los 5 axiomas de la teoría de comunicación humana:

- La comunicación es inherente a la vida por lo que es imposible no comunicarse, ya que todo comportamiento de un individuo tiene un valor de mensaje para los demás.
- La comunicación tiene un nivel de contenido y de relación entre emisores y receptores, es decir que en toda comunicación no solo es importante el significado del mensaje en sí (nivel de contenido), sino que también es primordial cómo la persona que habla quiere ser entendida y cómo pretende que la entiendan los demás (nivel de relación).

- La puntuación de la secuencia de hechos entre los participantes; se trata de que la puntuación organiza los hechos de la conducta y resulta vital para las interacciones en marcha; dado que cada individuo siempre tiene una versión de lo que observa y experimenta, y de ello depende la relación con otras personas.
- La comunicación humana comprende dos modalidades, la digital (lo que se dice) y la analógica (cómo se dice).
- Toda relación de comunicación es simétrica o complementaria, este axioma se define como un proceso de diferenciación en las normas de la conducta individual resultante de la interacción entre los individuos (pp. 4, 6).

Según Belbin (1981) citado en Aritzeta y Ayestarán (2003), señala que su metodología está basada en la “*Teoría de los Roles de Equipo*”. Esta metodología se basa en que a cada individuo se le debe asignar una mayor responsabilidad en la definición y evaluación de su rol; además los miembros podrán negociar e intercambiar entre sí el reparto de roles tomando en cuenta las características que posee cada uno y las necesidades del grupo, para que de esta manera se desempeñen de manera más eficaz; con el fin de construir equipos de alto rendimiento, explotando las cualidades de cada uno de ellos.

Cada uno de los roles del equipo tienen aspectos de habilidades sociales, personalidad del individuo, comunicación, actitudes y cobra sentido en la interacción con los demás miembros que conforman el equipo; ya que los roles son importantes para que los equipos se desempeñen de manera efectiva (pp. 3, 5).

En los siguientes párrafos se citará los conceptos y las dimensiones de las variables, para entender mejor las características que poseen:

La comunicación asertiva se determina por los rasgos de personalidad que definen a cada persona ya que cada colaborador de la organización se caracteriza por contar con un estilo único de comunicación que se demuestra en el momento en que interactúan con los demás miembros de su equipo (Avendaño Ortiz, 2014, p. 8).

Según Hellriegel y Slocum (2009), citado por Montes de Oca (2015) “la comunicación asertiva es expresar con confianza lo que se siente, piensa y cree, al tiempo que se respeta el derecho de otros a tener puntos de vista diferentes” (p. 11).

De igual manera Raffino (2020) manifiesta que para mantener una adecuada comunicación asertiva, es importante tener en cuenta los elementos que la caracterizan y que tienen que ver con aspectos emotivos, psicológicos y pragmáticos del acto comunicativo. Algunas características de la comunicación asertiva son:

- La postura corporal, se debe mantener un buen posicionamiento del cuerpo al momento de hablar, el cual genere confianza en el interlocutor, interés y sinceridad.
- La gestualidad, los gestos son fundamentales al hablar ya que pueden reforzar lo dicho o transmitir lo contrario a lo que se dice.
- La articulación, la pronunciación de las palabras, la cadencia de la oración y el tono de voz influyen mucho al momento de comunicarse.
- La reciprocidad, no solo debe prestar atención al tiempo que se invierte en hablar, sino también al tiempo que se invierte en escuchar, para que así no se tenga que monologar o transmitir indiferencia al otro.
- Localización, se debe elegir un lugar seguro y apacible para mantener una conversación o reunión importante, donde las personas se muestren más comprensivas que en otro ruidoso y lleno de distracciones.

Montes de Oca (2015) define las siguientes dimensiones de la comunicación asertiva: el diálogo efectivo, la retroalimentación, la resolución de conflictos y la comunicación no verbal (p. 2).

Diálogo efectivo: Es una conversación entre dos o más personas, en la cual se intercambian información y se comunican pensamientos, sentimientos y deseos.

Retroalimentación: Proceso en el que se comparten inquietudes y sugerencias para conocer el desempeño y mejorar en el futuro, además de potenciar e invitar a la reflexión.

Resolución de conflictos: Proceso por el cual un conflicto interpersonal o intergrupal es resuelto por medios no violentos y de manera estable, mediante el análisis e identificación de las causas subyacentes al conflicto.

Comunicación no verbal: Es un tipo de comunicación mediante el cual se transmite un mensaje sin el uso de palabras; es decir por medio de gestos, posturas, signos o señas, expresión facial, contacto físico y visual.

En cuanto al trabajo en equipo Fernández López (2016) lo define como un “conjunto de personas que comparten objetivos, metas y responsabilidades, y que realizan las actividades de forma coordinada” (p. 54).

Asimismo para Durán Asencio (2018) el trabajo en equipo es un conjunto de personas que interactúan unas con otras, en la cual son conscientes de la personalidad de los demás, con sus aspectos positivos y negativos. El trabajo que lleven a cabo conjuntamente será mayor en cantidad y calidad que la suma del trabajo individual de cada uno de los integrantes de equipo.

Las características de un equipo de trabajo son:

- El liderazgo es compartido en función a las tareas a desarrollar y las habilidades de cada integrante del equipo.

- Existe compromiso individual y compromiso compartido.
- El resultado es la suma del trabajo en equipo de todos los miembros.
- Los conflictos los resuelve el equipo a través del diálogo y la toma de decisiones en conjunto.
- Las relaciones entre los integrantes del equipo generan sinergia que impactan de manera positiva en los resultados (pp. 7, 12).

De igual manera Montes de Oca (2015) plantea cuatro dimensiones para la competencia trabajo en equipo y son las siguientes: Establecimiento del tema o problema a trabajar, logro de la meta, clima democrático o expresión de opiniones y toma de decisiones (p. 2).

Establecimiento del tema: Es la base de todo estudio o trabajo a realizar, pues en él se define y estructura de manera formal la idea que se va a trabajar.

Logro de la meta: Se denomina logro a la planificación, la concentración y la perseverancia que uno pone para alcanzar una meta, la cual es establecida por una persona o un grupo de personas.

Clima democrático: El desarrollo del clima democrático requiere del compromiso de las personas para defender los valores democráticos de igualdad, libertad, tolerancia, equidad, respeto, justicia y diálogo (Maltos Blancas, 2010).

Toma de decisiones: Proceso por medio del cual se hace la elección de una o más opciones entre varias alternativas para dar solución a los posibles conflictos o problemas que se presenten.

Para el desarrollo del presente proyecto se han buscado antecedentes en los repositorios de diferentes universidades, lo cual se ha encontrado algunas investigaciones que tienen relación con el tema a tratar, las cuales se mencionan a continuación:

A nivel internacional Betancourt Aguilar (2016) realizó su tesis: “*Trabajo en equipo como factor de desarrollo del talento humano del área de servicios generales de la PUCESE*”, su objetivo fue analizar el trabajo en equipo que se desarrolló en el área de servicios generales de la PUCESE, por parte del talento humano. El tipo de investigación que desarrolló es descriptiva y explicativa, la estructura de la investigativa fue mixta: cualitativa y cuantitativa; la población estuvo conformada por 122 personas. Concluyó que el trabajo en equipo es una herramienta esencial para fortalecer el clima organizacional y llevar a cabo las actividades diarias de manera más eficiente y eficaz, que conlleve a obtener resultados positivos; asimismo los resultados muestran que el trabajo en equipo que desarrollan los colaboradores es bueno, pero existe una comunicación deficiente y poca coordinación (p. 37).

Asimismo Lyon y Algarín (2014) realizaron un trabajo de investigación titulado: “*La comunicación asertiva en las organizaciones*”, cuyo objetivo principal fue establecer la relevancia en la aplicación de la comunicación asertiva en las organizaciones mediante habilidades sociales. La investigación que desarrollaron es de tipo documental, en la cual se utilizó como técnica de recolección de información la revisión bibliográfica. Concluyeron que para comunicarse es importante contar con habilidades sociales, las cuales determinaran el comportamiento que va a realizar el interlocutor. Asimismo si las organizaciones desarrollaran una adecuada comunicación asertiva tendrán ciertas ventajas competitivas frente a las demás, ya que se desarrollarían mecanismos que se centran no solo en los objetivos sino también en el capital humano (p. 72).

Del mismo modo Macías Rodríguez y Camargo Reinoso (2013) desarrollaron una investigación titulada: “*Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la Institución Educativa*”, cuyo objetivo fue establecer el estado del conocimiento logrado en los procesos de

comunicación entre docentes y estudiantes haciendo énfasis en la comunicación asertiva, a través de una investigación descriptiva. Llegaron a la conclusión que la comunicación asertiva es esencial en los procesos de enseñanza aprendizaje, en la convivencia escolar y en las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes; dado que la comunicación asertiva es la habilidad para recibir y transmitir mensajes, sentimientos propios o ajenos de manera respetuosa y oportuna (p. 62).

A nivel nacional Vásquez Ramos (2019) realizó una investigación titulada: “*Relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los estudiantes de primer año de educación secundaria de una institución educativa*”. El objetivo general se centró en determinar la relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los estudiantes de primer grado de educación secundaria de la institución educativa Santo Toribio de Mogrovejo de Zaña. El tipo de investigación es descriptiva y correlacional, de diseño no experimental – transversal, el instrumento utilizado es el cuestionario. Concluyó que la relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, es positiva alta, ya que una buena comunicación asertiva fortalece el trabajo en equipo; así como también al mejorar la comunicación asertiva se tendrá un efecto positivo para trabajar en equipo (p. 71).

Galicia Méndez (2017) en su investigación: “*Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en estudiantes de secundaria de la I. E. Fe y Alegría N°14, Nuevo Chimbote, 2017*”. Plantea como objetivo general determinar la relación la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los estudiantes de secundaria de I.E. Fe y Alegría. La investigación pertenece al diseño correlacional de tipo descriptivo. La técnica utilizada para la recolección de información es la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población estuvo conformada por 151 estudiantes de la cual se obtuvo una muestra de 65. Concluyó que la relación entre las

variables comunicación asertiva y la relación interpersonal es fuerte y directamente positiva, así como también la relación que establecen la variable comunicación asertiva y la dimensión trabajo en equipo es débil y directamente positiva, es decir, en la medida que la comunicación asertiva se mejora débilmente, el trabajo en equipo también se mejora en ese nivel (pp. 70-71).

Yumbato López (2016) desarrollo su tesis denominada: “*Competencias del trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal en la UGEL tingo maría, 2016*”. El objetivo general fue determinar la relación entre las competencias del trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal de la UGEL, Tingo María. El tipo de investigación es aplicada, el método es descriptivo correlacional, de diseño no experimental - transversal. La población estuvo conformada por 58 trabajadores. Llego a la conclusión que la relación que existe entre la variable competencias del trabajo en equipo y el desempeño laboral es buena y significativa. Asimismo, se comprobó mediante la estadística que el personal de la UGEL, tiene competencias necesarias para realizar trabajos en equipo y que estas se relacionan directamente con su desempeño laboral (p. 86).

A nivel local Arteaga Leyva y Linares Murrugarra (2019), realizaron un estudio de investigación titulado: “*Liderazgo y trabajo en equipo en los docentes de un Instituto Técnico de Cajamarca para el año 2018*”. Su objetivo fue determinar la relación entre liderazgo y trabajo en equipo en los docentes de un Instituto Técnico de Cajamarca para el año 2018. La investigación fue de tipo básica con enfoque mixto (cualitativa y cuantitativa), de diseño no experimental - transversal y de estudio correlacional. Mediante un muestreo no probabilístico, la muestra estuvo conformada por 38 docentes. Concluyeron que la relación que existe entre el liderazgo y el trabajo en equipo es directa; es decir que a mayor desarrollo de competencias y componentes de liderazgo mayor será el impacto para el desarrollo de técnicas y habilidades para el trabajo en equipo en los docentes (p. 62).

Miranda Bardales y Ortega Castañeda (2016), realizaron su investigación titulada: *“Evaluación de las características de trabajo en equipo en las empresas del sector educativo particular de la ciudad de Cajamarca, 2016”*. El objetivo general fue determinar los niveles en las características de trabajo que permiten fomentar una cultura de trabajo en equipo en las empresas del sector educativo particular en la ciudad de Cajamarca. El estudio es de tipo cuantitativo y presenta un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 500 trabajadores, de la cual se obtuvo una muestra de 341. Llegaron a la conclusión que las características del trabajo en equipo que permiten fomentar una cultura de trabajo en equipo son: la confianza, la responsabilidad, el conflicto productivo, el compromiso y el logro de resultados deseados (p. 79).

El presente estudio se justifica en la importancia que hoy en día es la comunicación asertiva y el trabajo en equipo dentro de una empresa u organización, puesto que son herramientas fundamentales que conllevan a que los colaboradores realicen sus tareas de manera adecuada y oportuna; sin embargo en la mayoría de los casos no son puestas en práctica. A través de los resultados obtenidos se dará a conocer si los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca mantienen una comunicación asertiva en sus equipos de trabajo y qué relación existe entre las dos variables. Por ello la presente investigación es importante ya que permitirá que los Directivos mejoren sus estrategias para que de esta manera puedan superar las debilidades y dificultades que se les presente en el día a día; así como también servirá de ayuda para posteriores estudios en la cual deseen ahondar más en este tema y se empleará como base para la creación de nuevos conocimientos relacionados con la Administración.

Además, si los resultados del estudio son tomados en consideración por los gerentes de las organizaciones, ayudarán a diseñar estrategias para mejorar la comunicación asertiva y el trabajo

en equipo en los colaboradores, asimismo también contribuirán a tomar conciencia sobre lo importante que es comunicarse asertivamente y desarrollar grupos que trabajen en equipo para alcanzar los resultados deseados.

En la presente investigación se plantea como problema general, a la siguiente interrogante:
¿Existe relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020?

Asimismo, se plantean los siguientes problemas secundarios: (1) ¿Existe relación entre la comunicación asertiva y la dimensión establecimiento del tema o problema a trabajar en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020? (2) ¿Existe relación entre la comunicación asertiva y la dimensión logro de metas en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020? (3) ¿Existe relación entre la comunicación asertiva y la dimensión clima democrático en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020? (4) ¿Existe relación entre la comunicación asertiva y la dimensión toma de decisiones en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020?

El objetivo general del presente estudio es: Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

De igual manera se plantean los siguientes objetivos específicos: (1) Establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y la dimensión establecimiento del tema o problema a trabajar en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020. (2) Establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y la dimensión logro de metas en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020. (3) Establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y la dimensión clima democrático en los

colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020. (4) Establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y la dimensión toma de decisiones en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

La hipótesis general de la presente investigación es la siguiente; H1: Existe una relación positiva entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020. H0: No existe una relación positiva entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

Asimismo, se plantean las siguientes hipótesis específicas: (1) Existe una relación positiva entre la comunicación asertiva y la dimensión establecimiento del tema o problema a trabajar en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020. (2) Existe una relación positiva entre la comunicación asertiva y la dimensión logro de metas en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020. (3) Existe una relación positiva entre la comunicación asertiva y la dimensión clima democrático en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020. (4) Existe una relación positiva entre la comunicación asertiva y dimensión toma de decisiones en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

“La investigación es de tipo básica o pura porque parte de un marco teórico y permanece en él. El objetivo radica en incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico” (Muntané Relat, 2010, p. 2).

De acuerdo al alcance de la investigación, el presente estudio corresponde a la investigación correlacional, que tiene como objetivo conocer la correlación que existe entre dos o más variables, en un contexto en particular (Hernández Sampieri, et al., 2010, p. 85). En este caso se analizó la relación que existe entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca.

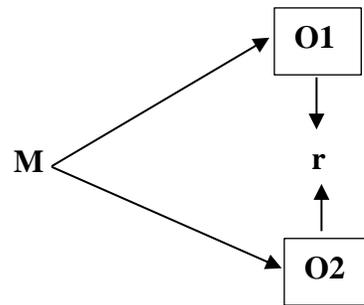
De igual manera el enfoque de la investigación es cuantitativa ya que los datos han sido recopilados a través de los cuestionarios y luego procesados con el fin de hacer un análisis estadístico para determinar la correlación de las variables y la prueba de hipótesis; ya que la investigación cuantitativa determina la asociación o relación entre variables (Fernández y Díaz, 2002, p. 1).

Sin embargo, se podría decir que la investigación presenta variables cualitativas, ya que según Carballo Barcos y Guelmes Valdés (2016), este tipo de variables representan una cualidad o atributo del individuo y su representación no es numérica. Puesto que las variables comunicación asertiva y trabajo en equipo no se pueden medir numéricamente, sino que se miden a través de niveles como (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente.

El diseño de la investigación es no experimental – transversal, fue no experimental porque ha sido realizada sin manipular deliberadamente ninguna de las variables; ya que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos. Asimismo, la investigación fue de

tipo transversal porque los datos fueron recolectados en un único periodo de tiempo. Su objetivo es describir variables y analizar la correlación o incidencia en un momento dado (Hernández Sampieri, et al., 2010, pp. 149-151).

El diagrama del diseño correlacional es el siguiente:



Donde:

M: Es la muestra (Todos los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020).

O1: Observación de la variable 1: Comunicación asertiva.

O2: Observación de la variable 2: Trabajo en equipo.

r: Relación entre variables

2.2. Población y muestra

En esta investigación la población de estudio, estuvo conformada por un total de 104 colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca que laboraron durante el año 2020.

Mediante la técnica de muestreo probabilístico simple, la muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir los 104 colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, debido a que la población es muy pequeña para calcular la muestra mediante fórmula.

La unidad de análisis fueron todos los colaboradores que laboran en la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta y como instrumento el cuestionario. Según Casas Anguita, et al. (2002) la encuesta es una técnica que permite utilizar una serie de procedimientos estandarizados de investigación, mediante la cual se recopilan y analizan datos de una muestra de manera rápida y eficaz (p. 1).

Según Hernández Sampieri, et al. (2006), el cuestionario es el instrumento más utilizado para la recolección de datos, en el cual se integra un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Asimismo, el contenido de las interrogantes puede variar, así como también los aspectos que se midan a través de éste (p. 171).

Para recolectar los datos de las variables comunicación asertiva y trabajo en equipo se utilizó el instrumento elaborado por Montes de Oca (2015), en el cual se hizo algunas modificaciones de los ítems para adaptarlas a las dimensiones de las variables en estudio. Para obtener la información se utilizó como instrumento: 2 cuestionarios de 12 ítems por cada variable; es decir se realizó 3 preguntas por cada dimensión. Ambos se trabajaron con una escala Likert del 1 al 5, en el cual el 1 es totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Según Lao Li y Takakuwa (2016) la validez de un instrumento determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables en estudio. Asimismo, la confiabilidad de un instrumento mediante el Alfa de Cronbach, determina que los ítems miden un mismo constructo y que están relacionados; ya que mientras el valor de alfa esté más cerca a uno, mayor será la consistencia interna de los ítems analizados (p. 5).

Para determinar la validez de los cuestionarios que se emplearon para recoger la información de la muestra en estudio, se utilizó la opinión de expertos en el tema de la carrera

profesional de Administración (ver pág. 66). De igual manera la confiabilidad de los instrumentos se dio a través de una prueba piloto que se aplicó a 29 docentes de la Institución Educativa Secundaria “JOSÉ OLAYA BALANDRA”, Cajamarca; la cual estuvo dada por el Alfa de Cronbach a través de la aplicación estadística SPSS - 25.

Tabla 1

Escala de valores del coeficiente de Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

Nota: Tomado de Lao Li y Takakuwa, (2016)

Tabla 2

Confiabilidad de los instrumentos de comunicación asertiva y trabajo en equipo

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems	Muestra
Comunicación asertiva	0.724	12	29 docentes
Trabajo en equipo	0.804	12	

Nota: Base de datos de Prueba Piloto.

Según la tabla 2, para el instrumento de comunicación asertiva, el coeficiente alfa de Cronbach dio como resultado un valor de 0.724, el cual indica que el instrumento utilizado fue confiable (alta confiabilidad) para los fines de la investigación. De forma similar, para trabajo en equipo, el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.804, indicando que el instrumento utilizado también fue confiable.

Para llevar a cabo el presente estudio y obtener los resultados deseados, se realizó el siguiente procedimiento:

- Se aplicó dos cuestionarios uno por cada variable, con un total de 24 preguntas, donde cada variable tenía sus propias interrogantes a las cuales se le asignó números para luego realizar la base de datos con la finalidad de agilizar el análisis de la información.
- Las encuestas se aplicaron de manera virtual a la muestra en estudio.
- Se hizo uso del Excel para la tabulación de los datos, filtrando la información al software de IBM SPSS - 25.
- Se utilizó tablas estadísticas para almacenar los datos obtenidos en la tabulación de las dimensiones de las variables en estudio.
- Se elaboró gráficos, los cuales permitieron observar con mayor precisión los resultados obtenidos y por ser de fácil comprensión.
- Para determinar el tipo de correlación de las variables, se realizó mediante la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, la cual permitió conocer la relación que existe entre las variables de comunicación asertiva y trabajo en equipo. Asimismo, se pudo determinar el nivel de significancia para demostrar si se acepta o se rechaza la hipótesis alterna y de esta manera confirmar que sí existe relación o no entre las variables.

Del mismo modo, esta investigación se basó en los siguientes principios éticos:

- Para la recolección de la información se citó correctamente las fuentes de las cuales ha sido extraída la información, tomando en cuenta las normas APA séptima edición, ya que es muy importante e indispensable reconocer el trabajo y la autoría de las palabras o ideas que se adquiere de los trabajos consultados.

- Para aplicar las encuestas se dio a conocer a los colaboradores de la entidad antes mencionada la importancia del estudio y lo necesario que sería contar con su participación, ya que dichas encuestas serán anónimas.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente capítulo se muestra los resultados obtenidos en la investigación, después de aplicar los cuestionarios sobre comunicación asertiva y trabajo en equipo a los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, quienes laboraron durante el año 2020. Dichos resultados son elaborados tomando como referencia los objetivos e hipótesis planteados.

Tabla 3

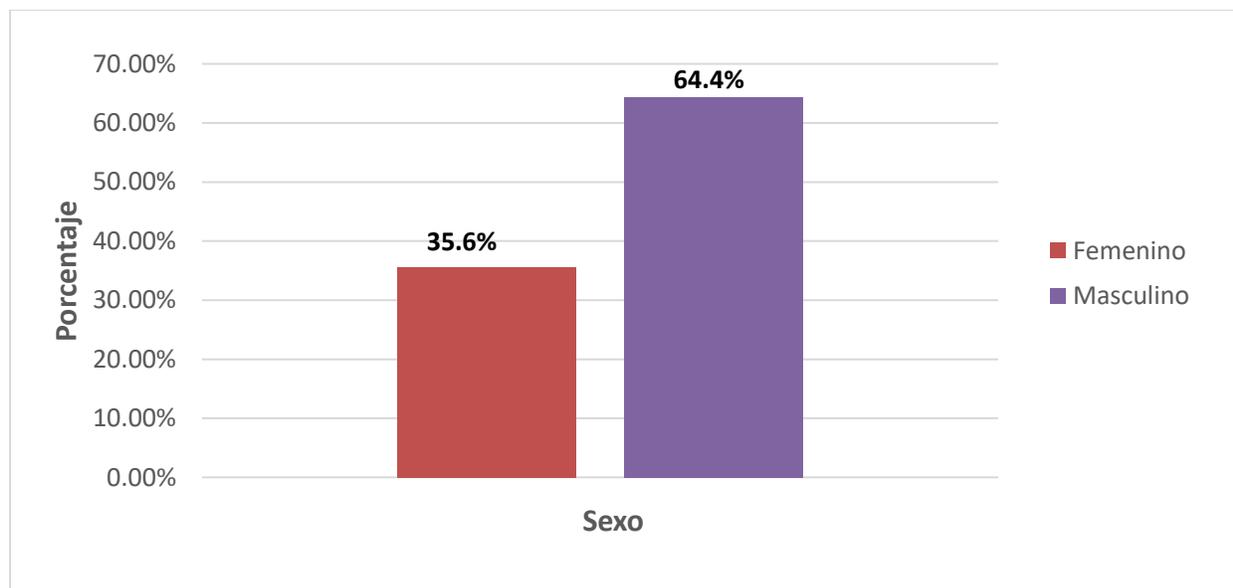
Datos sociodemográficos de la población estudiada, por sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Femenino	37	35.6	35.6	35.6
Masculino	67	64.4	64.4	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Nota: Resultados del software SPSS-25

Figura 1

Representación porcentual de la población estudiada, por sexo



Nota: Elaboración propia

Según la tabla 3 y figura 1 se observa que, de los 104 colaboradores encuestados la mayoría son hombres, lo cual representa el 64.4%; mientras que el 35.6 % de la población estudiada son mujeres.

Tabla 4

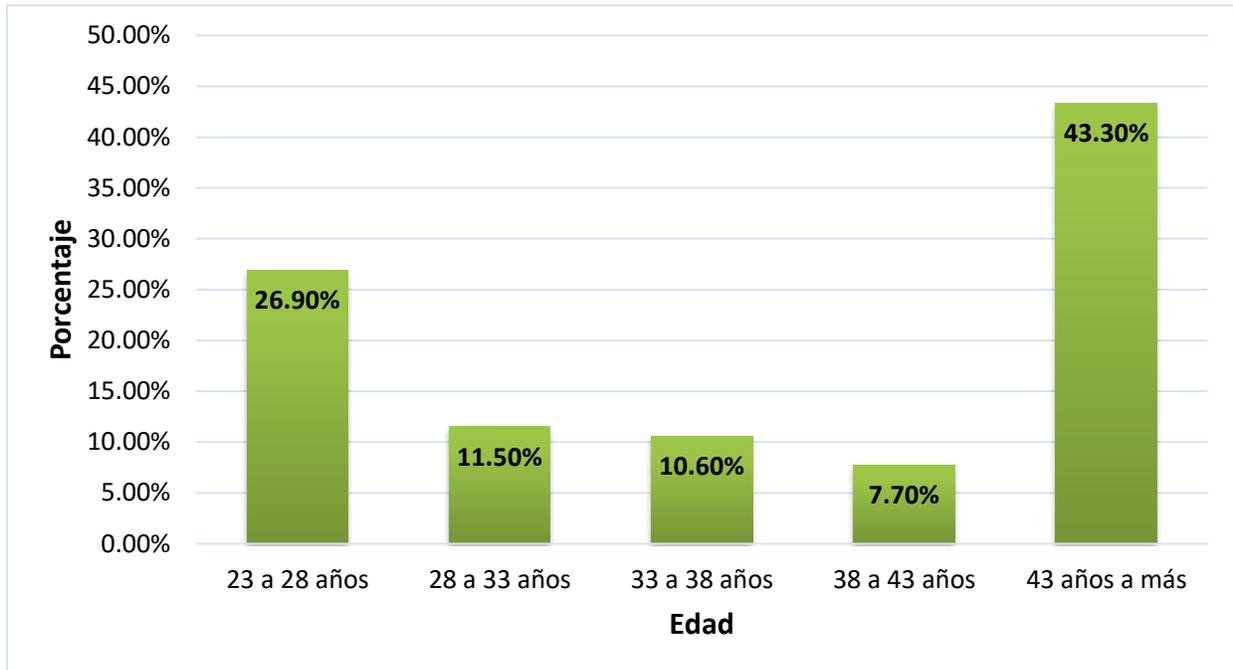
Datos sociodemográficos de la población estudiada, por edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
23 a 28 años	28	26.9	26.9	26.9
28 a 33 años	12	11.5	11.5	38.4
33 a 38 años	11	10.6	10.6	49.0
38 a 43 años	8	7.7	7.7	56.7
43 años a más	45	43.3	43.3	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Nota: Resultados del software SPSS-25

Figura 2

Representación porcentual de la población estudiada, por edad



Nota: Elaboración propia

Según la tabla 4 y figura 2 se puede evidenciar que, el 43.30% de los colaboradores que se encuentran laborando en la Dirección Regional de Educación Cajamarca, durante el año 2020 tienen más de 43 años; mientras que el 26.90% corresponde a las edades comprendidas entre los 23 a 28 años; el 11.50% pertenece a las edades entre 28 a 33 años; asimismo el 10.60% corresponde a las edades entre los 33 a 38 años y el 7.70% a las edades entre los 38 a 43 años.

Tabla 5

Prueba de normalidad de las variables comunicación asertiva y trabajo en equipo

Prueba de normalidad			
Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	Gl	Sig.
Comunicación asertiva	,134	104	,000
Trabajo en equipo	,170	104	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Resultados del software SPSS-25

En la tabla 5, se muestra el análisis de la normalidad de la variable comunicación asertiva y la variable trabajo en equipo, en la cual se observa que los valores de p (sig.) son menores a 0.05, indicando que las variables de estudio no siguen una distribución normal. De tal manera que se hará uso de la estadística no paramétrica (Rho de Spearman), para el análisis correspondiente a los objetivos e hipótesis planteados.

Tabla 6

Escala de valores del coeficiente de correlación Rho de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Obtenido de Mondragón Barrera (2014)

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

Tabla 7

Resultados de la relación entre las variables de comunicación asertiva y trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca

Correlación de las variables comunicación asertiva y trabajo en equipo						
			Comunicación asertiva	Trabajo en equipo		
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	de	1,000	,450**	
		Sig. (bilateral)		.	,000	
		N		104	104	
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	de	,450**	1,000	
Sig. (bilateral)			,000	.		
		N		104	104	

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

Nota: Resultados del software SPSS-25

En la tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,450, lo cual significa que existe una correlación positiva media entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

Asimismo, se aprecia en la tabla que el nivel de significancia es 0,000 el cual es menor a 0,05 de tal modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; por lo tanto, se afirma que sí existe una relación positiva media entre las variables de estudio, puesto que ambas aumentan o disminuyen simultáneamente.

Por lo tanto, se sugiere a la empresa a seguir fomentando y fortaleciendo la relación entre estas dos variables, ya que una buena comunicación asertiva permite que los equipos desarrollen su trabajo de la mejor manera. Según Durán (2018) los equipos son más productivos cuando poseen una buena red de comunicación que tiene que ser consensuada y fomentada por todos los integrantes. Del mismo modo, Watzlawick et al. (1971) citado por Rizo García (2011) mencionan que la comunicación es inherente a la vida por lo que es imposible no comunicarse, ya que todo comportamiento de un individuo tiene un valor de mensaje para los demás.

Objetivo específico 1: Establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y la dimensión establecimiento del tema o problema a trabajar en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

Tabla 8

Resultados de la relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión establecimiento del tema en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca

Correlación de la variable comunicación asertiva y la dimensión establecimiento del tema				Comunicación asertiva	Establecimiento del tema
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	de	1,000	,394**
		Sig. (bilateral)		.	,000
	Establecimiento del tema	N		104	104
		Coefficiente de correlación	de	,394**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		104	104

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

Nota: Resultados del software SPSS-25

En la tabla 8 se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,394, lo cual significa que existe una correlación positiva media entre la variable comunicación asertiva y la dimensión establecimiento del tema en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

Asimismo, se aprecia en la tabla que el nivel de significancia es 0,000 el cual es menor a 0,05 de tal modo que se acepta la hipótesis alternativa; por ello, se puede afirmar que sí existe una relación positiva media entre la variable y la dimensión antes descrita.

Por lo tanto, se puede destacar que, al contar con una buena comunicación asertiva los colaboradores determinan con mayor precisión el problema o tema a trabajar, se motivan más a realizar sus tareas como resultado de trabajar en equipo. Según Belbin (1981) citado en Aritzeta y Ayestarán (2003) “La teoría de roles de equipo” se basa en que a cada individuo se le debe asignar una mayor responsabilidad en la definición y evaluación de su rol, además los miembros podrán negociar e intercambiar entre sí el reparto de roles teniendo en cuenta las características que posee cada uno y las necesidades del grupo, con el fin de construir equipos de alto rendimiento.

Objetivo específico 2: Establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y la dimensión logro de metas en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

Tabla 9

Resultados de la relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión logro de metas en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca

Correlación de la variable comunicación asertiva y la dimensión logro de metas

			Comunicación asertiva	Logro de metas
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,316**
	Logro de metas	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	104	104
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	,316**	1,000
	Logro de metas	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	104	104

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

Nota: Resultados del software SPSS-25

En la tabla 9 se puede evidenciar que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,316, lo cual significa que existe una correlación positiva media entre la variable comunicación asertiva y la dimensión logro de metas en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

Asimismo, se aprecia que el nivel de significancia es 0,001 el cual es menor a 0,05 de modo que se acepta la hipótesis alternativa; por ello, se afirma que sí existe una relación positiva media entre la variable y la dimensión.

Por lo tanto, se puede destacar que, mediante una buena comunicación asertiva los colaboradores logran en equipo actuar de forma efectiva y satisfactoria para todos hasta obtener los resultados esperados, así como también apoyan a los otros miembros del equipo en la realización de sus actividades. Según Rodríguez Solórzano (2019) la comunicación asertiva es un factor fundamental en toda organización ya que permite el cumplimiento de los objetivos planteados.

Objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y la dimensión clima democrático en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

Tabla 10

Resultados de la relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión clima democrático en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca

Correlación de la variable comunicación asertiva y la dimensión clima democrático					
			Comunicación	Clima	
			asertiva	democrático	
			Coefficiente de	1,000	,439**
			correlación		
	Comunicación		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	asertiva	N		104	104
Spearman			Coefficiente de	,439**	1,000
	Clima		correlación		
	democrático		Sig. (bilateral)	,000	.
		N		104	104

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

Nota: Resultados del software SPSS-25

En la tabla 10 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,439, lo cual significa que existe una correlación positiva media entre la variable comunicación asertiva y la dimensión clima democrático o expresión de opiniones en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

Asimismo, se muestra en la tabla que el nivel de significancia es 0,000 el cual es menor a 0,05 de tal manera que se acepta la hipótesis alternativa y se afirma que sí existe una relación positiva media entre la variable y la dimensión antes mencionada.

Por lo tanto, se puede decir que los colaboradores expresan sus ideas en el grupo y las argumentan con dos o más razones valiosas para lograr la meta, respetando a los demás. Según Montes de Oca (2015) la comunicación asertiva es expresar con confianza lo que se siente, piensa y cree, al tiempo que se respeta los diferentes puntos de vista de los demás.

Objetivo específico 4: Establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y la dimensión toma de decisiones en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

Tabla 11

Resultados de la relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión toma de decisiones en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca

Correlación de la variable comunicación asertiva y la dimensión toma de decisiones				
			Comunicación asertiva	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,256**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	104	104
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,256**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	104	104

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

Nota: Resultados del software SPSS-25

En la tabla 11 se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,256, lo cual significa que existe una correlación positiva media entre la variable comunicación asertiva y la dimensión toma de decisiones en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.

Asimismo, se puede apreciar que el nivel de significancia es 0,009 el cual es menor a 0,05 de manera que se acepta la hipótesis alternativa y se puede afirmar que sí existe una relación positiva media entre la variable y la dimensión.

Por lo tanto, se sugiere a la empresa mantener una buena comunicación asertiva ya que es un factor clave para llegar a consensos, dado que las decisiones tomadas en equipo son mejores que las tomadas individualmente. Según Villegas (2017) contar con un estilo de comunicación asertivo permite que los miembros del equipo resuelvan fácilmente los problemas, manejen mejor sus emociones y se sientan más seguros de sí mismo y de esta manera logren sus objetivos sin ocasionar conflictos.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación titulada: “Relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020”, los resultados encontrados guardan una relación positiva media según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

En cuanto a los hallazgos encontrados con respecto al objetivo general, muestran un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.450 el cual indica que existe una relación positiva media entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020. Por lo tanto, a mayor comunicación asertiva, entonces mayor trabajo en equipo. El grado de significancia es menor a 0.05, de modo que se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). Ello se debe a que los colaboradores mantienen una buena comunicación asertiva al realizar sus trabajos en equipo ya que brindan un dialogo efectivo, retroalimentación, resuelven conflictos, establecen los temas a tratar, expresan sus opiniones, ven la manera de lograr los objetivos y toman decisiones de manera conjunta.

Estos resultados se relacionan parcialmente con la investigación realizada por Vásquez Ramos (2019) titulada “Relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los estudiantes de primer año de educación secundaria de una institución educativa”, en la que concluye que la relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los estudiantes, es positiva alta, ya que la correlación de Pearson fue 0.753 y con un nivel de significancia menor a 0.05 aceptando la hipótesis alternativa. Asimismo, concluye que, al existir una buena comunicación asertiva entonces se fortalece el trabajo en equipo; así como también si se mejora la comunicación asertiva se tendrá un efecto positivo para trabajar en equipo (p.71).

Por otro lado Galicia Méndez (2017) en su investigación titulada: “Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en estudiantes de secundaria de la I. E. Fe y Alegría N°14, Nuevo Chimbote, 2017. Concluyó que la relación que establecen la variable comunicación asertiva y la dimensión trabajo en equipo en los estudiantes es débil y directamente positiva, ya que la correlación de Pearson fue 0.193; es decir, en la medida que la comunicación asertiva se mejora débilmente, el trabajo en equipo también se mejora en ese nivel. El nivel de significancia fue mayor a 0.05 demostrando que no existe relación significativa entre las variables es decir se rechaza la hipótesis alternativa.

Por lo tanto, se puede decir que la comunicación asertiva y el trabajo en equipo son de suma importancia dentro de una institución y para mejorar aún más esta relación es importante hacer un seguimiento a los equipos de trabajo; realizando reuniones regularmente, dándoles la oportunidad de participar activamente y brindándoles feedback adecuado y pertinente. Así como también es esencial saber escuchar y respetar las opiniones de los miembros del equipo, ya que la comunicación asertiva cumple un rol importante en toda organización, la cual permite el cumplimiento de los objetivos planteados y que los equipos de trabajo sean más productivos.

Los resultados obtenidos con respecto al primer objetivo específico muestran una correlación Rho de Spearman de 0.394, el cual significa que existe una correlación positiva media entre la variable comunicación asertiva y la dimensión establecimiento del tema o problema a trabajar en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020. Por lo tanto, se puede decir que, a mayor comunicación asertiva, entonces mejor se determinan los temas a trabajar. El nivel de significancia es menor a 0,05 de tal modo que se acepta la hipótesis alterna. Esto se debe a que los colaboradores consideran pertinente la comunicación asertiva al momento de trabajar ya que conlleva a que tengan iniciativas para trabajar en equipo y determinen con

precisión los temas a tratar para que de esta manera desarrollen sus actividades diarias de la mejor manera. Este resultado se corrobora con la investigación de León del Barco, et al. (2015) en la cual mencionan que la comunicación asertiva es esencial en el trabajo en equipo ya que conlleva a que haya una adecuada coordinación y cooperación entre integrantes; además aporta información acerca de la tarea que está llevando a cabo el equipo, siendo un aspecto primordial para solucionar los problemas que puedan surgir.

Del mismo modo los resultados obtenidos en cuanto al segundo objetivo específico muestran un estadístico de correlación Rho de Spearman de 0.316, el cual significa que existe una correlación positiva media entre la variable comunicación asertiva y la dimensión logro de metas en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020. Por lo tanto, se puede decir que, a mayor comunicación asertiva, entonces mayor logro de las metas. El nivel de significancia es 0,001 el cual es menor a 0,05 de tal modo que se acepta la hipótesis alterna. Ello se debe a que los colaboradores consideran la comunicación asertiva como un factor importante dentro de la organización ya que permite identificar y cumplir con los objetivos establecidos, así como también la mejora en la eficiencia de los procesos a fin de obtener un beneficio común. Este hallazgo se corrobora con la investigación de Rodríguez Solórzano (2019) titulada "Comunicación asertiva para la toma de decisiones gerenciales", en la que menciona que la comunicación asertiva cumple un rol muy importante en toda organización ya que es una de las herramientas que tanto el gerente como los colaboradores deben tener en cuenta para expresarse claramente con el fin de lograr las metas y cumplir objetivos estratégicos establecidos.

En cuanto a los resultados obtenidos respecto a tercer objetivo específico muestran un estadístico de correlación Rho de Spearman de 0.419, el cual significa que existe una correlación positiva media entre la variable comunicación asertiva y la dimensión clima democrático o

expresión de opiniones en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020. Por lo tanto, se puede decir que, a mayor comunicación asertiva, entonces mejor es el clima democrático. El nivel de significancia es 0,000 el cual es menor a 0,05 de modo que se acepta la hipótesis alterna. Ello se debe a que los colaboradores muestran respeto al momento de expresar sus opiniones, escuchan detenidamente a los demás miembros que conforman su equipo y resuelven satisfactoriamente las diferencias que puedan existir; mejorando de esta manera las relaciones entre compañeros de trabajo. Este resultado es reforzado con lo que sostienen Macías Rodríguez y Camargo Reinoso (2013) en su investigación titulada: “Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la Institución Educativa”, en la que concluyen que la comunicación asertiva es la habilidad para recibir y transmitir mensajes, sentimientos propios o ajenos de manera respetuosa y oportuna; logrando de esta manera una comunicación que favorezca las relaciones interpersonales.

Asimismo coincide con la investigación de Lyon y Algarín (2014) titulada: “Comunicación asertiva en las organizaciones”, en la que refiere que la comunicación asertiva es la capacidad que tiene una persona para hacer valer sus derechos y expresar sus pensamientos, sentimientos, deseos y emociones de manera respetuosa, directa, honesta y espontánea dentro de un contexto determinado.

Finalmente, los resultados obtenidos en cuanto al cuarto objetivo específico muestran un estadístico de correlación Rho de Spearman de 0.256, el cual significa que existe una correlación positiva media entre la variable comunicación asertiva y la dimensión toma de decisiones en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020. Por lo tanto, se puede decir que, a mayor comunicación asertiva, entonces mejor es la toma de decisiones. El nivel de significancia es 0,009 el cual es menor a 0,05 de modo que se acepta la hipótesis alterna. Ello se

debe a que los colaboradores al momento de comunicarse brindan sus opiniones y consideran los diferentes puntos de vista de sus compañeros para llegar a un acuerdo.

Este resultado se corrobora con la investigación de Rodríguez Solórzano (2019) cuyo título es “Comunicación asertiva para la toma de decisiones gerenciales”, en la cual concluye que la comunicación asertiva es muy importante para informar sobre los planes y metas de una organización o un área, por ello debe ponerse en práctica, pues será el medio para informar del porqué y para que se toma una decisión y los cambios que se deben acoger a partir de esta decisión tomada. Por consiguiente, Villegas (2017) menciona que la comunicación asertiva permite que los integrantes de un equipo resuelvan fácilmente los problemas, manejen mejor sus emociones, se sientan más seguros de sí mismos y logren sus objetivos sin generar conflictos.

Limitaciones

La principal limitación encontrada en la presente investigación corresponde a que en la actualidad existen pocas investigaciones relacionadas con la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en el tipo de población estudiada, la cual dificulta para hacer una comparación más puntual acerca de los resultados. Sin embargo, este estudio aporta datos acerca de un diagnóstico de la situación actual, que servirá como base para motivar la realización de futuras investigaciones, ya que la comunicación asertiva es un factor importante para que los integrantes de un equipo desarrollen de la mejor manera sus actividades.

Implicancias

Teórica

Desde el punto de vista teórico, el presente estudio utilizó algunas teorías y/o conceptos que fueron tomadas como referencia para fundamentar las variables en estudio, como la de Ugalde Villalobos y Canales García (2016) quien manifiesta que la comunicación asertiva cumple un rol

esencial dentro de los equipos de trabajo, que permite que los miembros que conforman el equipo trabajen correctamente; ya que, si esta situación no se cumple, siempre se generará conflictos dentro de la institución. Asimismo, los equipos suelen ser más productivos cuando poseen una buena comunicación que tiene que ser consensuada y fomentada por todos los integrantes; ya que mediante una comunicación eficaz se podrá resolver los problemas que se presenten, estimulando la sinergia entre los miembros. Además, es importante que todas las personas que van a trabajar en equipo se comuniquen de manera asertiva y aprendan a escuchar activamente (Durán Asencio, 2018).

Metodológica

El presente estudio corresponde a la investigación correlacional, ya que se analizó la relación que existe entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca.

El diseño fue no experimental – transversal, no experimental porque no se manipulo ninguna de las variables y transversal porque se recolectaron datos en un único periodo de tiempo. La población estuvo conformada por 104 colaboradores, la cual, mediante la técnica de muestreo probabilístico simple, la muestra estuvo conformada por el 100% de la población.

Para la recolección de los datos de las variables comunicación asertiva y trabajo en equipo se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, el cual se trabajó con una escala Likert. Para la validez de los cuestionarios se utilizó la opinión de expertos, así como también se realizó una prueba piloto para la confiabilidad del mismo.

Práctica

Los resultados obtenidos en la investigación permitieron conocer si existe una relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, así como también identificar como la

comunicación asertiva cumple un rol importante dentro de las dimensiones estudiadas, ya que permite que los colaboradores al contar con este estilo de comunicación puedan establecer los temas a desarrollar, cumplan con las metas establecidas, cuenten con un clima democrático y tomen decisiones coordinadamente para llegar a consensos. Por esta razón, es importante que la entidad cada cierto tiempo y cada vez que cuente con un nuevo personal convoque a una reunión para brindar capacitación y dar a conocer cuán importante son estas dos competencias como lo son la comunicación asertiva y trabajo en equipo, ya que mientras mejor es la comunicación asertiva dentro de la institución, mejor es el trabajo que desarrollan los integrantes del equipo y ello se ve reflejado en el cumplimiento satisfactorio de las metas preestablecidas.

Asimismo, el presente estudio permitirá que los Directivos mejoren sus estrategias para que de esta manera puedan superar las debilidades y dificultades que se les presente en el día a día; así como también servirá de ayuda para posteriores estudios en la cual deseen ahondar más en este tema y se empleará como base para la creación de nuevos conocimientos relacionados con la Administración.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general, se concluye que la comunicación asertiva tiene una relación positiva media con el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020. El nivel de significancia es menor a 0.05 de tal manera que se acepta la hipótesis alternativa y se confirma que sí existe una relación positiva media entre ambas variables; es decir, si existe una adecuada comunicación asertiva entre los colaboradores, esto conllevará a que los equipos sean más productivos y realicen las labores de manera coordinada, logrando la interacción para el logro de los objetivos establecidos.

Con respecto al primer objetivo específico, se concluye que existe una relación positiva media entre la variable comunicación asertiva y la dimensión establecimiento del tema en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca. El nivel de significancia es menor a 0,05 de manera que se acepta la hipótesis alternativa indicando que sí existe una relación positiva media entre la variable y la dimensión; es decir, que una buena comunicación asertiva entre los colaboradores permite que se sientan más motivados al realizar su trabajo en equipo, así como también conlleva a tener iniciativas para reunirse en equipo y determinar con precisión el problema o tema a trabajar.

Con respecto al segundo objetivo específico, se concluye que existe una relación positiva media entre la variable comunicación asertiva y la dimensión logro de metas en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca. El nivel de significancia es menor a 0,05 mostrando de esta manera que sí existe una relación positiva media entre la variable y la dimensión; lo cual significa, que una adecuada comunicación asertiva permite el cumplimiento de los objetivos, así como también permite que el equipo actúe de forma efectiva y satisfactoria hasta obtener los resultados esperados o resolver un problema de trabajo.

Con respecto al tercer objetivo específico, se concluye que la relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión clima democrático o expresión de opiniones es positiva media en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca. El nivel de significancia es menor a 0,05 lo cual se afirma que sí existe una relación positiva media entre la variable y la dimensión; es decir, que una buena comunicación asertiva permite que los colaboradores expresen sus ideas y opiniones en el grupo respetando a los demás y resuelvan satisfactoriamente su diferencia con los miembros de su equipo.

Con respecto al cuarto objetivo específico, se concluye que la relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión toma de decisiones es positiva media en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca. El nivel de significancia es menor a 0,05 lo cual indica que sí existe una relación positiva media entre la variable y la dimensión; es decir mientras mejor es la comunicación asertiva mejor será toma de decisiones ya que se determinó que los colaboradores expresan libremente sus opiniones, toman en cuenta los diferentes puntos de vista de los demás para llegar a un acuerdo y consideran que las decisiones tomadas en equipo son mejores que las tomadas individualmente.

CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES

Si bien se sabe que la relación entre la comunicación asertiva y trabajo en equipo es positiva media en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020, se recomienda a la entidad antes mencionada, mediante esta investigación a:

Seguir fomentando y fortaleciendo la relación entre estas dos variables, mediante la creación de equipos de trabajo, tomando en cuenta las ideas y emociones de los demás, elogiando el esfuerzo que demuestran o algún logro que obtuvieron, consiguiendo que el equipo actúe de forma efectiva y satisfactoria hasta obtener los resultados deseados, etc.; ya que una comunicación asertiva facilita una buena planificación, contribuye a la coordinación del trabajo en equipo y es esencial en momentos de cambio.

Mantener la buena comunicación asertiva en sus colaboradores ya que la mayoría considera que existe un nivel bueno, así como también que tome en cuenta los resultados de la investigación para que reconsidere ciertas estrategias en base a los resultados encontrados por cada dimensión del trabajo en equipo como establecimiento del tema o problema a trabajar, logro de las metas, clima democrático o expresión de opiniones y toma de decisiones.

Evaluar y realizar un seguimiento cada cierto tiempo a sus colaboradores sobre estas dos variables que son muy primordiales como lo es la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, para que de esta manera la medición sea utilizable en la planificación y mejoramiento de dicha institución.

Finalmente, al ser la comunicación asertiva y el trabajo en equipo un tema poco investigado hoy en día, se recomienda a los futuros investigadores que indaguen y profundicen sus investigaciones en las dimensiones de las variables estudiadas con el fin de contar con más estudios

relacionados con el presente tema y a través de ello se dé a conocer lo importante que son estas dos competencias para el desarrollo y el mejoramiento continuo de cualquier empresa/institución.

REFERENCIAS

- Aritzeta, A., & Ayestarán, S. (2003). Aplicabilidad de la Teoría de los roles de equipo de Belbin: un estudio longitudinal comparativo con equipos de trabajo. 3-5. https://www.researchgate.net/profile/Sabino_Ayestaran/publication/28169517_Aplicabilidad_de_la_teoría_de_los_rolés_de_equipo_de_Belbin_un_estudio_longitudinal_comparativo_con_equipos_de_trabajo/links/0c96053047a7e3f0e3000000/Aplicabilidad-de-la-teoría-de-
- Arteaga, L. L., & Linares Murrugarra, D. (2019). *Liderazgo y trabajo en equipo en los docentes de un Instituto Técnico de Cajamarca para el año 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23072/Arteaga%20Leyva%20Lesly%20Elizabeth%20-%20Linares%20Murrugarra%20Dani%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avendaño Ortiz, H. (2014). *La comunicación asertiva como ventaja competitiva*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11994/La%20Comunicacio%CC%81n%20Asertiva%20como%20ventaja%20Competitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Betancourt Aguilar, F. (2016). *Trabajo en equipo como factor de desarrollo del talento humano del área de Servicios Generales de la PUCESE* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Esmeraldas]. Repositorio institucional de la PUCESE. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/645/1/BETANCOURT%20AGUILAR%20%20FREDDY%20LEONARDO.pdf>
- Carballo Barcos M, Guelmes Valdés E. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021#:~:text=\(2008\)%2C%20las%20variables%20de,dos%20valores%3A%20femenino%20y%20masculino](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021#:~:text=(2008)%2C%20las%20variables%20de,dos%20valores%3A%20femenino%20y%20masculino)

- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (24 de Abril de 2002). La encuesta como técnica de investigación: Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. 1. <https://core.ac.uk/reader/82245762>
- Durán Asencio, A. (2018). *Trabajo en equipo* (1ª ed.). Elearning S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Trabajo+en+equipo&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwisqaGHoO7pAhVnhOAKHUFCCchwQ6AEIzAA#v=onepage&q=Trabajo%20en%20equipo&f=false>
- Fernández López, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. https://books.google.com.pe/books?id=EAQKDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=concepto+de+trabajo+en+equipo&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwizu8yx2_HpAhWFmeAKHYQIBFsQ6AEINTAC#v=onepage&q=concepto%20de%20trabajo%20en%20equipo&f=false
- Fernández, P., & Díaz, P. (27 de Mayo de 2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. 1. Recuperado el 2020, de https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf
- Galicia Méndez, S. (2017). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en estudiantes de secundaria de la I. E. Fe y Alegría N°14, Nuevo Chimbote, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29564/galicia_ms.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallIG/home_158/recursos/e-books/16062015/metodologia.pdf
- Lao Li, T., & Takakuwa, R. (Diciembre de 2016). Análisis de confiabilidad y validez de un instrumento de medición de la sociedad del conocimiento y su dependencia en las tecnologías de la información y comunicación. *Revista de Iniciación Científica*, 2(2), 5. <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/ric/article/view/1249/1412>

- León del Barco, B., Felipe Castaño, E., Mendo Lázaro, S., & Iglesias Gallego, D. (Enero de 2015). Habilidades sociales en equipos de aprendizajes corporativos en el contexto universitario. *ResearchGate*, 23(2), 4. https://www.researchgate.net/profile/Santiago_Mendo2/publication/292404160_Social_skills_in_learning_teams_in_a_university/links/5bad1b8592851ca9ed2a4e8a/Social-skills-in-learning-teams-in-a-university.pdf
- Lyón, D., & Algarín, E. (2014). *Comunicación asertiva en las organizaciones* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Experimental de Guayana]. <https://docplayer.es/72243009-La-comunicacion-asertiva-en-las-organizaciones.html>
- Macias Rodríguez, E., & Camargo Reinoso, G. (2013). *Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la Institución Educativa* [Revisión bibliográfica, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio institucional UNIMINUTO https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/2852/1/TECE_CamargoReinosoGina_2014.pdf
- Maltos Blancas, S. (2010). *La gestión escolar para el desarrollo de un clima democrático en el aula como proceso formativo para la vida en democracia* [Tesis de maestría, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente] <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/4355/La%20gesti%C3%B3n%20escolar%20para%20el%20desarrollo%20de%20un%20clima%20democr%C3%A1tico%20en%20el%20aula.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Miranda Bardales, A., & Ortega Castañeda, M. (2016). *Evaluación de las características de trabajo en equipo en las empresas del sector educativo particular de la ciudad de Cajamarca - 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo] Repositorio institucional UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/258/IT%20Alexis%20y%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Molinari Arroyo, D. (11 de Octubre de 2017). *Taller a favor del personal jurisdiccional para mejorar el trabajo en equipo*. Poder Judicial del Perú. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/cortesuperiorlambayequepj/s_csj_lambayeque_nuevo/as_inicio/as_imagen_prensa/as_noticias/csjla_n_taller_a_favor_de_personal_jurisdiccional_para_mejorar_trabajo_en_equipo_11102017

- Mondragón Barrera, M. (30 de Noviembre de 2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. 4.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>
- Montes de Oca, J. (16 de Abril de 2015). Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa. *Propósitos y Representaciones*, 2(2). <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/62>
- Muntané Relat, J. (Junio de 2010). Introducción a la investigación básica. 33(3), 2.
https://www.researchgate.net/profile/Jordi_Muntane2/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf
- Raffino, M. (13 de Junio de 2020). *Comunicación asertiva*. Concepto.de.
<https://concepto.de/comunicacion-asertiva/>
- Rizo García, M. (2011). Reseña de "Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick. *Razón y Palabra*, 4-6. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199518706028.pdf>
- Rodríguez Solórzano, D. (2019). Comunicación asertiva para la toma de decisiones gerenciales. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31896/Rodr%c3%adguezSol%c3%b3rzanoDianaPaola2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ugalde Villalobos, M., & Canales García, A. (22 de Setiembre de 2016). El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 11(2), 3.
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/9146/10671>
- Vásquez Ramos, E. (2019). *Relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los estudiantes de primer año de educación secundaria de una institución educativa* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29702/Vasquez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villegas, M. (26 de Octubre de 2017). *La asertividad y su relación con la autoestima*. RPP Vital. <https://rpp.pe/vital/expertos/la-asertividad-y-su-relacion-con-la-autoestima-noticia-1085058>
- Yumbato López, D. (2016). *Competencias del trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal en la UGEL, Tingo María, 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional UNAS.

http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1219/YLDR_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo n° 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema principal:</p> <p>¿Existe relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>a) ¿Existe relación entre la comunicación asertiva y el establecimiento del tema en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020?</p> <p>b) ¿Existe relación entre la comunicación asertiva y el logro de metas en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y el establecimiento del tema en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.</p> <p>b) Establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y el logro de metas en los colaboradores de la Dirección Regional</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H1: Existe una relación positiva entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe una relación positiva entre la comunicación asertiva y el establecimiento del tema en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.</p> <p>b) Existe una relación positiva entre la comunicación asertiva y el logro de metas en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.</p>	Variable 1: Comunicación asertiva			Encuesta/cuestionario		
			Dimensiones (Montes de Oca (2015))	Indicadores	Escala de medición		Técnicas/ instrum.	
			Diálogo efectivo	Inicio de diálogos – Expresión de opiniones – Expresión de desacuerdos	Escala Likert			
			Retroalimentación	Inquietudes y sugerencias – Invitación a la Reflexión – Reconocimiento del esfuerzo				
			Resolución de conflictos	Comprensión hacia los demás – Beneficio común – Relaciones interpersonales positivas				
			Comunicación no verbal	Contacto visual – Tono de voz – Contacto físico				
							Variable 2: Trabajo en equipo	
			Dimensiones (Montes de Oca (2015))	Indicadores	Índice		Técnicas/instrum.	
			Establecimiento del tema o problema a trabajar	Determinación del tema – Propuesta de iniciativas – Trabajo en equipo	Escala Likert		Encuesta/cuestionario	
			Logro de metas	Identificación de los objetivos – Beneficio común – Apoyo mutuo				
			Clima democrático- Expresión de opiniones	Respeto al expresarse - Escuchar a los demás				
			Toma de decisiones	Escuchar a los demás – Expresión opiniones - Consensos				

<p>Cajamarca, 2020?</p> <p>c) ¿Existe relación entre la comunicación asertiva y el clima democrático en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020?</p> <p>d) ¿Existe relación entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020?</p>	<p>de Educación Cajamarca, 2020.</p> <p>c) Establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y el clima democrático en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.</p> <p>d) Establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.</p>	<p>c) Existe una relación positiva entre la comunicación asertiva y el clima democrático en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.</p> <p>d) Existe una relación positiva entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020.</p>				
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar	
<p>Tipo: Básica o pura / Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Diseño: No experimental - transversal</p>	<p>Población: 104 colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca que laboran durante el año 2020.</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico simple</p> <p>Tamaño de la muestra: 104 colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca que laboran durante el año 2020.</p>		<p>Variable 1: Comunicación asertiva</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Forma de administración: Individual</p> <p>Variable 2: Trabajo en equipo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Forma de administración: Individual Año: 2020</p>		<p>- Se utilizó el Excel para la tabulación de los datos, filtrando la información al software de IBM SPSS - 25.</p> <p>- Para determinar el tipo de correlación de las variables, se realizó mediante la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, la cual permitió conocer la relación que existe entre las variables de comunicación asertiva y trabajo en equipo. Asimismo, se pudo determinar el nivel de significancia para demostrar si se acepta o se rechaza la hipótesis alterna.</p>	

Nota: Elaboración propia

Anexo n° 2. Matriz de Operacionalización de la variable comunicación asertiva

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN							
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES (Montes, 2015)	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGO	TÉCNICA/ INSTRUM.
Var X: Comunicación asertiva	La comunicación asertiva es expresar con confianza lo que se siente, piensa y cree, al tiempo que respeta el derecho de otros a tener puntos de vista diferentes (Montes de Oca, 2015).	DX1: Diálogo efectivo	Inicio de diálogos	1	Escala Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Muy deficiente Deficiente Regular Bueno Excelente	Encuesta/cuestionario
			Expresión de opiniones	2			
			Expresión de desacuerdos	3			
		DX2: Retroalimentación	Inquietudes y sugerencias	4			
			Invitación a la reflexión	5			
			Reconocimiento del esfuerzo	6			
		DX3: Resolución de conflictos	Comprensión hacia los demás	7			
			Beneficio común	8			
			Relaciones interpersonales positivas	9			
		DX4: Comunicación no verbal	Contacto visual	10			
			Tono de voz	11			
			Contacto físico	12			

Nota: Elaboración propia

Anexo n° 3. Matriz de operacionalización de la variable trabajo en equipo

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN							
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES (Montes, 2015)	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGO	TÉCNICA/ INSTRUM.
Var Trabajo equipo	Y: en Se define al trabajo en equipo, como un conjunto de personas que comparten objetivos, metas y responsabilidades, y que realizan las actividades de forma coordinada (Fernández, 2016).	DY ₁ : Establecimiento del tema o problema a trabajar	Determinación del tema	1	Escala Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Muy deficiente Deficiente Regular Bueno Excelente	Encuesta/cuestionario
			Propuesta de iniciativas	2			
			Trabajo en equipo	3			
		DY ₂ : Logro de metas	Identificación de los objetivos	4			
			Beneficio común	5			
			Apoyo mutuo	6			
		DY ₃ : Clima democrático – Expresión de opiniones	Respeto al expresarse	7			
			Escuchar a los demás	8,9			
		DY ₄ : Toma de decisiones	Escuchar a los demás	10			
			Expresión de opiniones	11			
			Consensos	12			

Nota: Elaboración propia

Anexo n° 4.

Ficha técnica del cuestionario de comunicación asertiva

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre comunicación asertiva

Autor: Adaptado por Sara Marilin Figueroa Gonzales del cuestionario elaborado por Montes (2015)

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la comunicación asertiva a través de sus dimensiones de: Diálogo efectivo, retroalimentación, resolución de conflictos y comunicación no verbal.

Población: 104 colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca

Numero de ítems: 12

Aplicación: Virtual

Tiempo de administración: Plazo 3 días

Normas de aplicación: Cada colaborador encuestado marcará en cada pregunta la respuesta que mejor describa su opinión, en la aplicación del estudio en investigación.

Escala: Likert dónde: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo y 5 =Totalmente de acuerdo.

Niveles y Rango: Se presentan los siguientes niveles y rangos.

Niveles		Rango
Muy deficiente	—————→	0 - 12
Deficiente	—————→	13 - 24
Regular	—————→	25 - 36
Bueno	—————→	37 - 48
Excelente	—————→	49 - 60

Anexo n° 5.

Ficha técnica del cuestionario de trabajo en equipo

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre trabajo en equipo

Autor: Adaptado por Sara Marilin Figueroa Gonzales del cuestionario elaborado por Montes (2015)

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar el trabajo en equipo a través de sus dimensiones de: Establecimiento del tema o problema a trabajar, logro de las metas, clima democrático y toma de decisiones.

Población: 104 colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca

Numero de ítems: 12

Aplicación: Virtual

Tiempo de administración: Plazo 3 días

Normas de aplicación: Cada colaborador encuestado marcará en cada pregunta la respuesta que mejor describa su opinión, en la aplicación del estudio en investigación.

Escala: Likert dónde: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo y 5 =Totalmente de acuerdo.

Niveles y Rango: Se presentan los siguientes niveles y rangos.

Niveles		Rango
Muy deficiente	—————→	0 - 12
Deficiente	—————→	13 - 24
Regular	—————→	25 - 36
Bueno	—————→	37 - 48
Excelente	—————→	49 - 60

Anexo n° 6.

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo recabar información relacionada a "La Comunicación Asertiva y el Trabajo en Equipo". La información obtenida será utilizada de manera confidencial.

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de ítems, lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la alternativa que mejor describa su opinión, solo una alternativa por cada pregunta. Dónde: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo y 5 =Totalmente de acuerdo.

Edad: a) 23 - 28 años b) 28 – 33 años c) 33 – 38 años d) 38 – 43 años e) 43 años a más

Género: a) Masculino b) Femenino

Cuestionario sobre Comunicación Asertiva

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
Diálogo efectivo						
01	Inicia, mantiene y termina diálogos según sus propias necesidades y las de los demás.					
02	Considera Ud. que expresa con precisión sus puntos de vista y toma en cuenta algunas ideas y emociones de los demás.					
03	Pide apoyo necesario para mejorar el trabajo y expresa su desacuerdo con palabras amistosas y conciliadoras cuando le hacen peticiones irracionales.					
Retroalimentación						
04	Da a conocer sus puntos de vista a sus compañeros de trabajo sobre el desempeño que observa.					
05	Hace preguntas para que reflexionen sobre lo que deben mejorar o cuando duda o no sabe algo, para realizar actividades, lograr propósitos o resolver problemas del trabajo.					
06	Enfatiza en las fortalezas de los demás, los elogia por el esfuerzo que demuestra o algún logro que obtuvo.					

Resolución de conflictos					
07	Resuelve conflictos interpersonales, con serenidad, buscando que ambos ganen, mostrando que comprende sus emociones y se pone en el lugar de ellos.				
08	Frente a un conflicto, cede si es necesario para el beneficio común.				
09	Al resolver un conflicto con alguno de los miembros de su equipo de trabajo, continúa con una relación interpersonal positiva.				
Comunicación no verbal					
10	Establece contacto visual y cercanía de manera regulada, por medio de risas, gestos con la cabeza, abrazos o consuelo coherente con el mensaje que desea expresar y con la situación.				
11	Responde con un gesto o tono de voz de desagrado, de rechazo, cuando los otros le hacen peticiones con las que no está de acuerdo o muestran observaciones a su trabajo, poco coherente con la situación.				
12	Considera Ud. que ante un conflicto entre sus compañeros de trabajo, es capaz de calmar la situación mediante el contacto físico (darle la mano, tocar el hombro).				

Cuestionario sobre Trabajo en Equipo

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
Establecimiento del tema o problema a trabajar						
01	Propone iniciativas para reunirse en equipo y determina con precisión el problema o tema a trabajar.					
02	En las reuniones da las primeras iniciativas, persuade y entusiasma sobre la importancia de enfrentar un nuevo problema para que los otros las acepten y las apoyen.					
03	Se motiva más a realizar sus tareas como resultado de trabajar en equipo.					
Logro de la meta						
04	Ayuda a que los miembros del equipo identifiquen los objetivos claramente y se compromete con el propósito del equipo.					

05	Logra en equipo actuar de forma efectiva y satisfactoria para todos hasta obtener los resultados esperados o resolver un problema del trabajo.					
06	Apoya a los otros miembros del equipo en la realización de sus actividades establecidas.					
Clima democrático - Expresión de opiniones						
07	Expresa sus ideas en el grupo y las argumenta con dos o más razones valiosas para lograr la meta, respetando a los demás.					
08	Escucha detenidamente a los otros miembros del equipo, al momento de expresarse.					
09	Manifiesta sus problemas libremente y resuelve de manera satisfactoria sus diferencias con los miembros de su equipo.					
Toma de decisiones						
10	Escucha con atención, en silencio y mirando a los interlocutores, sin hacer juicios apresurados y pide que se concentren en los objetivos y la actividad laboral.					
11	Expresa sus opiniones y considera los diferentes puntos de vista de los demás, para llegar a consensos.					
12	Considera Ud. que las decisiones tomadas en equipo son mejores que las tomadas individualmente.					

Nota: Elaboración propia

Anexo n° 7.

Base de datos del Cuestionario

COMUNICACIÓN ASERTIVA												TRABAJO EN EQUIPO											
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	2	3	2	2	2	4	3	2	4	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2
4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
4	5	5	4	4	5	5	3	2	2	5	2	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	3	2	5	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
5	5	2	4	4	2	5	4	2	2	1	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
4	4	2	5	4	4	4	4	3	2	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4
4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	4	5	5	4	4	4
4	4	2	5	4	4	4	4	3	2	2	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4
4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	5	4	5	4	4	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	1	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
5	5	4	5	4	2	5	5	5	1	1	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	1	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5
4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	1	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5

5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	2	2	3	3	1	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	5	3	5	5	1	1	1	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	5	3	5	5	1	1	1	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4
4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	2	5	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	2	5	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	2	1	5	5
4	4	4	5	4	3	4	4	3	2	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
4	4	5	4	4	5	4	4	2	3	2	4	5	4	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	1	5	4	4	3	5	5	5	5	4	2	3	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5
4	5	5	4	2	2	3	5	5	5	1	1	4	3	3	3	4	4	5	4	5	3	4	3
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	2	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4
4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	1	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
4	3	5	4	4	4	4	5	5	2	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4
4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	1	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3
5	5	4	4	5	4	3	4	5	2	1	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4

Anexo n° 8.

Fichas de validación del instrumento por expertos



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: LILIANA CARRILLO CARRANZA
- 1.2. Especialidad: ECONOMISTA
- 1.3. Cargo actual: DTC
- 1.4. Grado académico: DOCTOR EN CIENCIAS
- 1.5. Institución: UPN
- 1.6. Tipo de instrumento: CUESTIONARIO
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 04 de marzo de 2022

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		x				
2	Formulado con lenguaje apropiado		x				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		x				
4	Facilita la prueba de hipótesis		x				
5	Suficiencia para medir la variable		x				
6	Facilita la interpretación del instrumento		x				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		x				
8	Expresado en hechos perceptibles		x				
9	Tiene secuencia lógica		x				
10	Basado en aspectos teóricos		x				
	Total		40				

Coeficiente de valoración porcentual: c = 80%

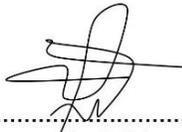
III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....



Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: WALTER TERAN RAMIREZ
- 1.2. Especialidad: ECONOMISTA
- 1.3. Cargo actual: DOCENTE PRINCIPAL
- 1.4. Grado académico: DOCTOR EN CIENCIAS
- 1.5. Institución: UNC
- 1.6. Tipo de instrumento: CUESTIONARIO
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 08 de marzo de 2022

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		x				
2	Formulado con lenguaje apropiado		x				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		x				
4	Facilita la prueba de hipótesis		x				
5	Suficiencia para medir la variable		x				
6	Facilita la interpretación del instrumento		x				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		x				
8	Expresado en hechos perceptibles	x					
9	Tiene secuencia lógica	x					
10	Basado en aspectos teóricos	x					
	Total	15	28				

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 86\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



.....
Firma y sello del Experto

Tabla 12

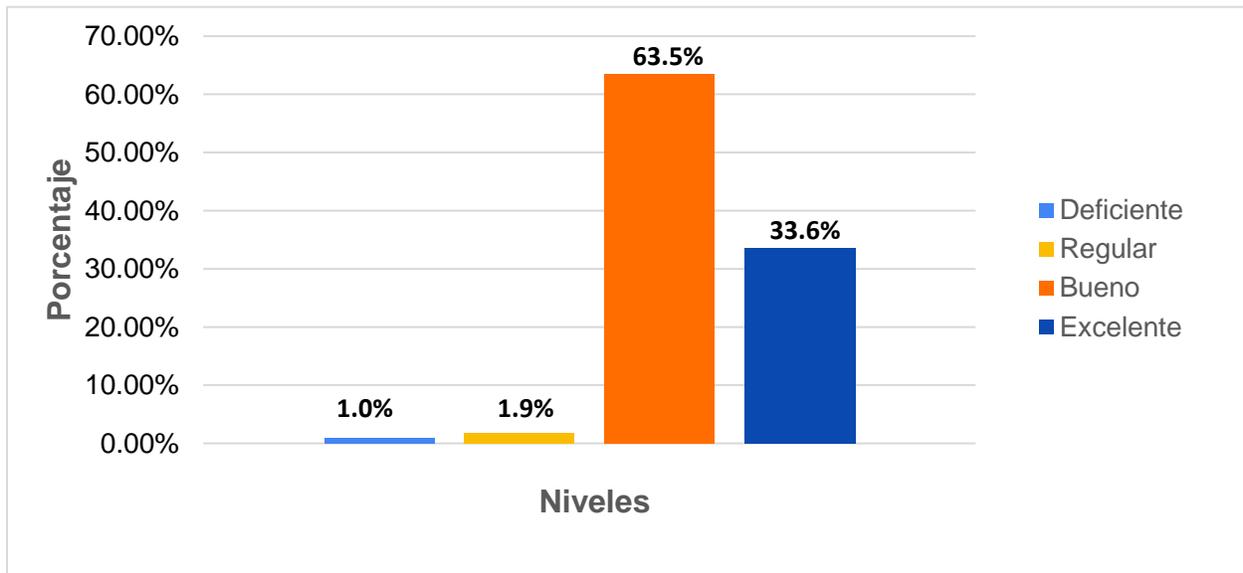
Niveles de la variable comunicación asertiva

Comunicación asertiva		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	1	1.0
Regular	2	1.9
Bueno	66	63.5
Excelente	35	33.6
Total	104	100.0

Nota: Resultados del software SPSS-25

Figura 3

Representación porcentual según los niveles de la variable comunicación asertiva



Nota: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 12 y figura 3 se puede evidenciar que, de los 104 colaboradores encuestados de la Dirección Regional de Educación Cajamarca; el 63.5% de los colaboradores consideran que existe un nivel bueno de comunicación asertiva, de la misma manera el 33.6% de los colaboradores

consideran que existe un nivel excelente de comunicación asertiva, mientras que el 1.9% manifiestan que es regular y solo el 1.0% considera un nivel de comunicación asertiva deficiente. De ello se puede destacar que la mayoría de los colaboradores mantienen un buen diálogo efectivo, brindan retroalimentación a los miembros de su equipo y resuelven conflictos de la mejor manera; ya que, según León del Barco, et al. (2015) la comunicación asertiva dentro del equipo implica procesos de retroalimentación, intercambio de información a nivel formal e informal.

Tabla 13

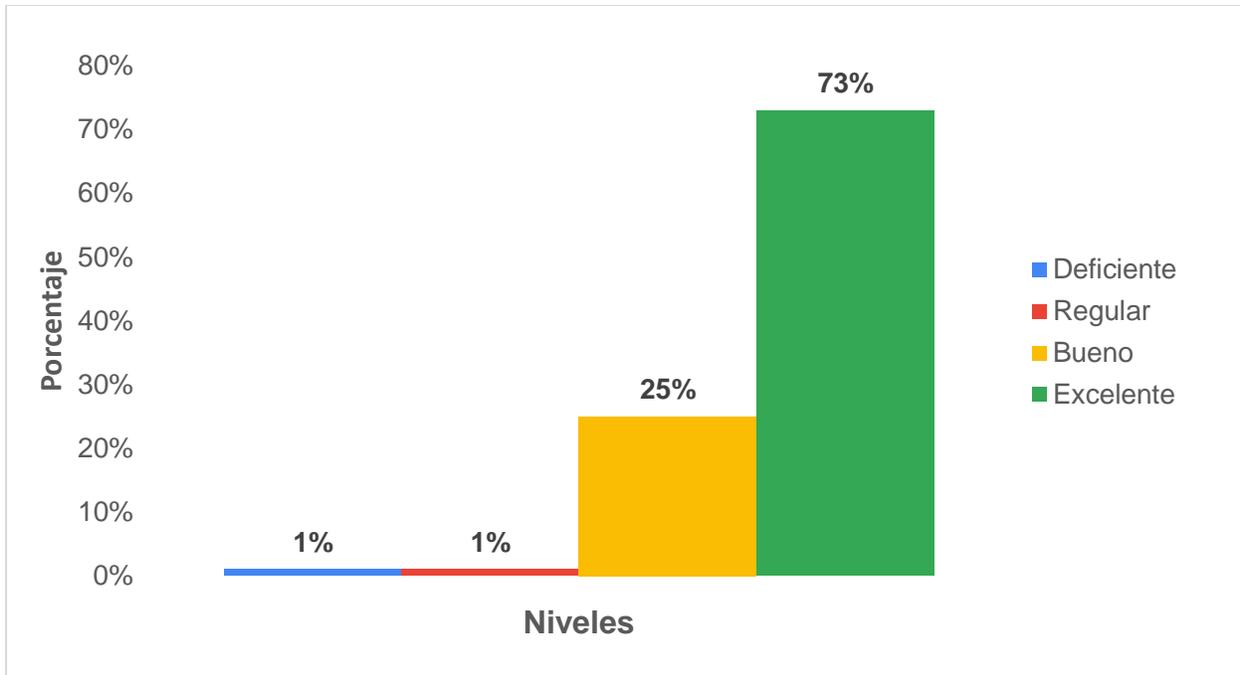
Niveles de la variable trabajo en equipo

Trabajo en equipo		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	1	1.0
Regular	1	1.0
Bueno	26	25.0
Excelente	76	73.0
Total	104	100.0

Nota: Resultados del software SPSS-25

Figura 4

Representación porcentual según los niveles de la variable trabajo en equipo



Nota: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 13 y figura 4 se aprecia que, de los 104 colaboradores encuestados de la Dirección Regional de Educación Cajamarca; el 73.0% consideran que existe un nivel excelente de trabajo en equipo, de la misma manera el 25.0% de los colaboradores consideran que existe un nivel bueno de trabajo en equipo, mientras que el 1.0% manifiesta que es regular, así como también el 1.0% considera un nivel de trabajo en equipo deficiente.

De ello se puede destacar que la mayoría de los colaboradores determinan con precisión el problema o tema a trabajar, se motivan más a realizar sus tareas como resultado de trabajar en equipo, logran en equipo actuar de forma efectiva y satisfactoria para todos hasta obtener los resultados esperados; ya que según Fernández López (2016) el trabajo en equipo es un conjunto de personas que comparten objetivos, metas y responsabilidades, y que realizan las actividades de forma coordinada.