



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA



**IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LOS DISTINTOS
NIVELES JERÁRQUICOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ESCUELAS DE
LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN**

TESIS PRESENTADA POR:
ADERLIN PUMA ALVAREZ

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN EDUCACIÓN**
MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA

JULIACA – PERÚ
2024



**UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**

**IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LOS DISTINTOS
NIVELES JERÁRQUICOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ESCUELAS DE
LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN**

**TESIS PRESENTADA POR:
ADERLIN PUMA ALVAREZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN EDUCACIÓN**

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA

APROBADA POR:

PRESIDENTE


: _____
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO


: _____
Dr. ARNALDO YANA TORRES

SEGUNDO MIEMBRO


: _____
Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS


: _____
Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P32



TESIS UANCV

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 01175-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 10 de setiembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 3186 de fecha 01 de setiembre del 2025, presentado por el (la) Bach. ADERLIN PUMA ALVAREZ, con DNI N° 45366825, código de matrícula N° 131283084, quien solicita **CORRECCIÓN DE LA DENOMINACIÓN DE GRADO ACADÉMICO** del trabajo de investigación de investigación titulada: **IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LOS DISTINTOS NIVELES JERÁRQUICOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ESCUELAS DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN** Línea de investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P32, ASESORADO POR EL (A): Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA** para optar el **GRADO de MAESTRO EN EDUCACIÓN**, mención: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**.

CONSIDERANDO:

Que, con Expediente N° 3186 el (la) Bach. ADERLIN PUMA ALVAREZ, solicita la **CORRECCIÓN DE LA DENOMINACIÓN DE GRADO ACADÉMICO** en las siguientes resoluciones: **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0383-2024-USA-EPG/UANCV, RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0804-2024-USA-EPG/UANCV y RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0402-2024-D-EPG-UANCV/J** en el cual se consignó erróneamente el grado académico como **MAESTRO**, debiendo ser correctamente como **MAGÍSTER** en el trabajo de investigación titulada: **IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LOS DISTINTOS NIVELES JERÁRQUICOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ESCUELAS DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN** Línea de investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P32**, para optar el **GRADO de MAESTRO EN EDUCACIÓN** mención: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- CORRECCIÓN DE LA DENOMINACIÓN DE GRADO ACADÉMICO debiendo consignarse correctamente como **MAGÍSTER**, para optar el **GRADO de MAGÍSTER EN EDUCACIÓN** mención: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**, presentado por el (la) Bach. ADERLIN PUMA ALVAREZ

ARTICULO SEGUNDO.- , RATIFICAR Y CONSERVAR LA TERNA DE JURADOS de la sustentación y defensa de la tesis a los siguiente docentes ordinarios:

PRESIDENTE	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
PRIMER MIEMBRO	: Dr. ARNALDO YANA TORRES
SEGUNDO MIEMBRO	: Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA
ASESOR	: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA.

ARTICULO TERCERO. – MANTENER FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Fecha	: Viernes 08 de noviembre del 2024
Hora	: 08:00 a.m.
Lugar	: Aula N° 309 EPG-UANCV-JULIACA

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCIÓN EPG
Dr. Javier Romulo Quispe Zapana
DIRECTOR (e)

DISTRIBUCIÓN:
DIRECCIÓN EPG, INTERESADO
ARH 18172.com



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 402-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 04 de noviembre del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-09188 presentado por el (a) Bachiller, **ADERLIN PUMA ALVAREZ**, quien solicita nominación de jurados y Fecha y hora de sustentación de tesis, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bachiller. **ADERLIN PUMA ALVAREZ**, con número de DNI. **45366825** y con número de matrícula **131283084**, ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación de la tesis titulado: **IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LOS DISTINTOS NIVELES JERÁRQUICOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ESCUELAS DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN**, para optar el GRADO de MAESTRO EN EDUCACIÓN Mención: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN**;

Que, mediante Resolución N° 383-2024-USA-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCION DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACION y con Resolución N° 804-2024-USA-EPG/UANCV, se APRUEBA y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) titulado: **IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LOS DISTINTOS NIVELES JERÁRQUICOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ESCUELAS DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P32**;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN**.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 00020 de fecha 30 de octubre del 2024 se nomina jurados.

Que, conforme al artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que *la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de actualidad y de alto valor científico*;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el artículo 76° del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - **DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe final de la investigación (**BORRADOR DE TESIS**), del (la) Bach: **ADERLIN PUMA ALVAREZ**, para optar el **GRADO** de **MAESTRO EN EDUCACIÓN**, Mención: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - **NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer miembro	: Dr. ARNALDO YANA TORRES
Segundo miembro	: Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Asesor	: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

ARTÍCULO TERCERO. - **PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

Fecha	: Viernes 08 de noviembre del 2024
Hora	: 08:00 a.m.
Lugar	: Aula N° 309 EPG-UANCV-JULIACA

ARTÍCULO CUARTO. - el Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
D. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (a)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0804-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 04 de Julio de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-07503 de fecha 20 de Junio de 2024, el (la) Bach. ADERLIN PUMA ALVAREZ, con DNI N° 45366825, código de matrícula N° 131283084, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis); INFORME N° 00113-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" del 04 de Julio de 2024, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2024-07503 el (la) Bach. ADERLIN PUMA ALVAREZ, solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulado: **IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LOS DISTINTOS NIVELES JERÁRQUICOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ESCUELAS DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN** Línea de investigación **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P32**, para optar el **GRADO de MAESTRO EN EDUCACIÓN** con mención en: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR DR. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 00113-2024-UI-EPG-UANCV** y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, titulado: **IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LOS DISTINTOS NIVELES JERÁRQUICOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ESCUELAS DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN** presentado por el (la) Bach. ADERLIN PUMA ALVAREZ, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como **ASESOR** al (a) **DR. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Curi
DIRECTOR (a)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0383-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 02 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-05342 de fecha 24 de Abril del 2024, el (la) Bach. ADERLIN PUMA ALVAREZ, con DNI N° 45366825, código de matrícula N° 131283084, quien solicita Revisión de propuesta de Investigación; INFORME N° 0018-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" del 29 de abril de 2024, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2024-05342 el (la) Bach. ADERLIN PUMA ALVAREZ, solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LOS DISTINTOS NIVELES JERÁRQUICOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ESCUELAS DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN** Línea de investigación GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P32, para optar el GRADO de MAESTRO EN EDUCACIÓN con mención en: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión FAVORABLE a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del ASESOR DR. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según INFORME N° 0018-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LOS DISTINTOS NIVELES JERÁRQUICOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ESCUELAS DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN** presentado por el (la) Bach. ADERLIN PUMA ALVAREZ, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al DR. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (a)



IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LOS NIVELES DISTINTOS NIVELES JERÁRQUICOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ESCUELAS DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	11%
	Trabajo del estudiante	

2	Noha Ticona, David Oswaldo. "Impacto de la aplicación de la Norma Internacional de Información Financiera para Pymes en la preparación de los estados financieros de las empresas constructoras de la provincia de San Román periodo 2015 y 2016", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)	1%
	Publicación	

3	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

4	repositorio.uancv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

www.coursehero.com



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LOS DISTINTOS NIVELES JERÁRQUICOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ESCUELAS DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	ADERLIN PUMA ALVAREZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45366825
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3355-3900
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29309750
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0224-8651
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41414676
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6740-5024



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X
Datos de investigación	
Línea de investigación	GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P32
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: JULIACA País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: SAN ROMAN Distrito: JULIACA -15.49916, -70.13078 https://goo.su/1BUEDTF</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	MAYO 2024 - NOVIEMBRE 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias de la educación https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.00 Educación general (incluye capacitación, pedadogía) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01

UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 ESCUELA DE POSTGRADO




DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ADERLIN PUMA ALVAREZ, identificado con DNI
Nro. 45366825 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

“ IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LOS DISTINTOS NIVELES JERÁRQUICOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ESCUELAS DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN ”

Asesorado por: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.


Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 01 de ABRIL del 2025



FIRMA (ASESOR)



FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mis padres Angela y Serapio quienes son el pilar y el sustento de seguir con este estudio, a mis familiares en general quienes siempre me dieron ese empujón de seguir estudiando.

A mis hermanas Carmen, Yermy, Yeny y celia en especial a mi hermano Roy Martir(+) a quien debo mucha gratitud, por el apoyo incondicional que me dieron desde el primer día en la Maestría.



AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado.

Manifiesto mi gratitud a mi familia PUMA ALVAREZ son ellos quienes participaron de cada logro que hice en mi vida no solamente académico sino también en el quehacer cotidiano en general.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ABREVIATURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática	14
1.2. Formulación del planteamiento del problema	19
1.2.1. Pregunta general.....	19
1.2.2. Preguntas específicas.....	19
1.3. Justificación de la investigación.....	19
1.3.1. Justificación teórica	19
1.3.2. Justificación práctica	21
1.3.3. Justificación metodológica	22
1.4. Objetivos.....	22



- 1.4.1. Objetivo general 22
- 1.4.2. Objetivos específicos 22
- 1.5. Importancia y alcance de la investigación 23
- 1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación 23
- 1.7. Hipótesis 23
 - 1.7.1. Hipótesis general 23
 - 1.7.2. Hipótesis específicas 23
- 1.8. Variables e indicadores 24
 - 1.8.1. Conceptualización de variables 24
 - 1.8.2. Operacionalización de las variables 24

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes del estudio 26
 - 2.1.1. A nivel internacional 26
 - 2.1.2. A nivel nacional 28
 - 2.1.3. A nivel regional o local 31
- 2.2. Bases teóricas 31
 - 2.2.1. Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos 31
 - 2.2.2. Resolución de conflictos 36
 - 2.2.3. Toma de decisiones 39
- 2.3. Marco conceptual 42



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación 44

3.2. Método o métodos aplicados en la investigación..... 44

3.3. Tipo de investigación 44

3.4. Nivel de investigación 45

3.5. Diseño de investigación 45

3.6. Población y muestra 45

 3.6.1. Población 45

 3.6.2. Muestra 46

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información 47

 3.7.1. Técnicas de la investigación 47

 3.7.2. Instrumentos de la investigación 47

3.8. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación 47

 3.8.1. Validación de los instrumentos..... 47

 3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos 47

 El grado en que un instrumento arroja hallazgos consistentes y lógicos se conoce como confiabilidad (Hernández et al., 2014). 47

3.9. Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis 48



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos 50

4.2. Proceso de la prueba de hipótesis..... 71

4.3. Discusión de resultados..... 92

CONCLUSIONES 95

RECOMENDACIONES 97

REFERENCIAS..... 99

ANEXOS 103

Anexo 01. Matriz de consistencia..... 104

Anexo 02. Matriz instrumental..... 106

Anexo 03. Instrumento(s) de la investigación..... 112

Anexo 04. Fichas de validez de instrumentos 120

Anexo 05. Evidencias del proceso de recolección de datos..... 123



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	24
Tabla 2 Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos en las escuelas de la provincia de San Román	50
Tabla 3 Toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román	57
Tabla 4 Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.	59
Tabla 5 Transparencia en la información y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.....	62
Tabla 6 Escucha activa y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.....	65
Tabla 7 Retroalimentación constructiva y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.....	68
Tabla 8 Relación entre el impacto de la comunicación efectiva – los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román.....	72
Tabla 9 Relación extrínseca entre la influencia de la transparencia en la información y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román	80
Tabla 10 Relación intrínseca entre la influencia de la escucha activa y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román	85
Tabla 11 Relación entre la retroalimentación en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román.....	89



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos en las escuelas de la provincia de San Román51

Figura 2 Toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román57

Figura 3 Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.59

Figura 4 Transparencia en la información y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.....62

Figura 5 Escucha activa y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.....65

Figura 6 Retroalimentación constructiva y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.....68



ABREVIATURAS

MINEDU: Ministerio de Educación



RESUMEN

La exploración realizada tuvo como **objetivo** principal Determinar el impacto de la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en resolver conflictos y tomar decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román. **Materiales y métodos:** investigación descriptiva de correlación transversal, no experimental. Dado que la muestra estuvo compuesta por 96 directivos., se utilizó como instrumento un cuestionario. Utilizando la prueba evaluación estadística Rho de Spearman para la distribución de datos no paramétricos se validó la hipótesis general. **Resultados:** Los hallazgos mostraron un valor de p equivalente a (0,000), valor inferior al grado de significación (sig=0,05). Entonces, se aceptaría la hipótesis del explorador y se puede decir que la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en las escuelas de San Román es importante porque facilita la comprensión de las políticas y objetivos institucionales, fomenta la colaboración entre el personal educativo y aumenta la confianza en las decisiones. **Conclusión:** Un ambiente de trabajo saludable, reduce los malentendidos y los problemas ya que pueden resolverse de manera constructiva gracias a esta comunicación abierta y honesta. La comunicación efectiva entre administradores, maestros, personal de apoyo y padres facilita la identificación y resolución equitativa de problemas, lo que lleva a una comunidad escolar más fuerte que prioriza el éxito académico y personal de su alumnado.

Palabras claves. Comunicación efectiva, escucha activa, toma de decisiones.



ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the impact of effective communication between the different hierarchical levels in resolving conflicts and making decisions in the schools of the provincial town of San Román. Materials and methods: descriptive, non-experimental, cross-sectional correlation research. Since the sample consisted of 96 directors, a questionnaire was used as an instrument. Using the Spearman Rho statistical evaluation test for the distribution of non-parametric data, the general hypothesis was validated. Results: The findings showed a p value equivalent to (0.000), a value lower than the degree of significance (sig=0.05). Therefore, the explorer's hypothesis would be accepted and it can be said that effective communication between the different hierarchical levels in the schools of San Román is important because it facilitates the understanding of institutional policies and objectives, encourages collaboration between educational personnel and increases confidence in decisions. Conclusion: A healthy work environment reduces misunderstandings and problems since they can be resolved constructively thanks to this open and honest communication. Effective communication between administrators, teachers, support staff, and parents facilitates the identification and equitable resolution of problems, leading to a stronger school community that prioritizes the academic and personal success of its students.

Keywords. Effective communication, active listening, decision making.



INTRODUCCIÓN

Se desarrolla y recopila información, ideas y definiciones porque esta exploración aborda la influencia de la comunicación eficiente entre varios niveles jerárquicos en la resolución de disputas y la toma de decisiones en entornos educativos.

Para que una organización funcione de manera armoniosa y eficaz, es esencial una comunicación eficaz entre sus distintos niveles jerárquicos. Implica la comunicación rápida, precisa y transparente de información en todos los niveles organizacionales entre gerentes, trabajadores, equipos y líderes (Lavado La Torre, 2021).

El proceso de manejar desacuerdos, conflictos o tensiones entre dos o más partes de manera positiva y amistosa se conoce como resolución de conflictos. Implica determinar las causas fundamentales del conflicto, considerar posibles soluciones y poner en práctica planes para llegar a un compromiso o un acuerdo mutuamente aceptable.

Entonces para encontrar una solución que satisfaga los intereses de todas las partes involucradas, la resolución de conflictos puede incluir la negociación, la mediación, la comunicación efectiva y la búsqueda de ideas novedosas (González Siciliano, 2017).

Tomar decisiones es una parte esencial de la vida diaria, así como en entornos profesionales, gubernamentales e interpersonales. Implica seleccionar entre una variedad de opciones para resolver problemas, lograr metas o enfrentar circunstancias desafiantes.



Se pueden tomar decisiones basadas en el examen lógico de información y hechos, así como de factores subjetivos, valores individuales y sentimientos, lo que hace que este proceso sea tanto racional como emocional (Cama Quispe, 2021).



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática

Las escuelas enfrentan una variedad de problemas en un mundo cada vez más dinámico y vinculado, desde la gestión de recursos hasta la adaptación del plan de estudios y la resolución de conflictos. En este contexto, queda claro que una buena comunicación es esencial para el funcionamiento eficiente de las instituciones educativas, particularmente cuando se trata de la toma de decisiones y la resolución de disputas.

Una dificultad importante que enfrentan las escuelas en todo el mundo es la ausencia de una buena comunicación entre los distintos niveles jerárquicos. Esta falta de comunicación puede adoptar muchas formas diferentes, como información incompleta u opaca o rutas insuficientes para expresar problemas e ideas.

En primer lugar, la detección temprana y la solución exitosa de problemas dentro de la comunidad escolar pueden verse obstaculizadas por una falta de comunicación transparente y abierta. Los desacuerdos entre los padres, el personal administrativo y el personal educativo pueden ser el resultado de falta de comunicación, malas interpretaciones o información insuficiente. Estas disputas a



menudo empeoran en ausencia de vías eficientes de comunicación, lo que también puede tener una influencia adversa en el rendimiento académico de los estudiantes y el entorno escolar.

Además, cuando falta una comunicación abierta entre los distintos niveles organizacionales, la toma de decisiones se ve obstaculizada. Directores, instructores, personal administrativo y padres de familia deben compartir información y brindar retroalimentación constantemente para poder implementar políticas, implementar planes educativos e implementar técnicas de enseñanza efectivas. Pero si la comunicación es inadecuada o nula, se podrían tomar decisiones utilizando información inexacta o sesgada, lo que podría tener efectos perjudiciales a largo plazo en la comunidad escolar en su conjunto.

En consecuencia, es imperativo que se aborde esta cuestión. Es importante investigar tácticas eficaces para mejorar la comunicación entre niveles dentro de las instituciones educativas, cultivando un clima de confianza, apertura y cooperación. Sólo de esta manera se puede fomentar la resolución eficaz de disputas y la toma de decisiones bien informadas que apoyen el rendimiento académico y el bienestar general de todos los miembros de la comunidad educativa internacional.

En el contexto nacional del Perú, la comunicación eficiente entre los distintos niveles jerárquicos dentro de las escuelas es una dificultad que tiene una gran influencia en la toma de decisiones y la resolución de disputas, lo que afecta directamente la calidad de la instrucción y el ambiente en el aula.

En primer lugar, existe una situación complicada para la administración educativa en el Perú debido a su variedad cultural y geográfica. Los problemas que enfrentan las escuelas van desde la escasez de fondos hasta las disparidades en el



acceso de los estudiantes a una instrucción de alta calidad. En esta situación, la comunicación eficiente se vuelve esencial para organizar tareas, intercambiar mejores prácticas y abordar las dificultades únicas que enfrenta cada comunidad educativa.

Sin embargo, en la actualidad, la comunicación en las escuelas peruanas suele ser débil en los distintos niveles jerárquicos. Construir conexiones confiables y facilitar el flujo de información es un desafío debido a limitaciones lingüísticas, culturales y de poder. Puede resultar difícil para directores, educadores, personal de apoyo, padres y estudiantes comunicar adecuadamente sus necesidades, pensamientos e inquietudes. Esto hace que sea más difícil resolver disputas y llegar a juicios sabios.

La solución de conflictos en las escuelas es un área donde esta falta de comunicación es particularmente evidente. Los malentendidos, las diferencias en cómo se interpretan las reglas o los juicios arbitrarios pueden generar conflictos entre el personal docente, la administración y los padres. Pueden surgir tensiones que tienen un impacto perjudicial en el rendimiento académico de los estudiantes y en el ambiente escolar cuando no hay suficientes vías disponibles para resolver estos problemas de manera saludable.

Además, cuando falta una comunicación abierta y honesta entre los numerosos actores educativos, la toma de decisiones se debilita. Es necesario modificar los planes curriculares, las técnicas de instrucción y las políticas educativas para cumplir con los requisitos únicos de cada escuela y comunidad. Sin embargo, se puede considerar que las decisiones son forzadas desde arriba si los directivos, educadores y padres no tienen la oportunidad de participar activamente en este proceso. Esto comprometería la legitimidad y el compromiso para implementar las decisiones.



En conclusión, fortalecer la calidad educativa y fomentar un clima escolar inclusivo y colaborativo en las escuelas peruanas requiere una comunicación más eficiente entre los distintos niveles jerárquicos. En el entorno educativo peruano, es imperativo implementar medidas que promuevan la comunicación sincera, el aprendizaje comprometido y la colaboración, reconociendo y apreciando al mismo tiempo la variedad de experiencias y puntos de vista. La única manera de superar los obstáculos y lograr las metas de brindar a todos los alumnos peruanos una educación justa y de excelencia es de esta manera.

La comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en las escuelas se considera en el área de Puno, en el sur de Perú, una dificultad crítica que afecta directamente la toma de decisiones y la resolución de conflictos, alterando la calidad de la educación y el desarrollo integral de los estudiantes.

La variedad étnica, lingüística y cultural de la región de Puno dificulta aún más la gestión de las escuelas. Existen diferentes realidades socioeconómicas en las zonas rurales y urbanas, y existen obstáculos particulares a los recursos, la infraestructura y las oportunidades educativas. En este entorno, la comunicación eficiente entre administradores, instructores, personal de apoyo, padres y estudiantes es crucial para organizar actividades, modificar el plan de estudios y resolver los problemas que enfrenta cada comunidad escolar.

En las escuelas de Puno, la comunicación Inter jerárquica realmente enfrenta muchos desafíos. Las limitaciones lingüísticas pueden impedir la comunicación y la comprensión entre los diversos actores educativos, particularmente en regiones donde el quechua y el aimara son los idiomas principales. A los administradores e instructores también les puede resultar más difícil resolver conflictos y tensiones que



se desarrollan en el aula si carecen de formación en técnicas de comunicación y resolución de conflictos.

La forma en que se resuelven los conflictos en las escuelas de Puno es un reflejo directo de esta falta de comunicación eficiente. Los malentendidos basados en diferencias culturales, interpretaciones divergentes de la ley o juicios hechos sin considerar las circunstancias locales pueden dar lugar a conflictos entre los educadores, la administración escolar y los padres. La falta de vías adecuadas para resolver constructivamente estos desacuerdos puede generar tensiones que afecten el rendimiento académico de los niños y el ambiente escolar, particularmente en situaciones en las que el apoyo familiar es crucial para el rendimiento académico.

Además, la comunicación ineficaz entre los distintos niveles jerárquicos de las escuelas de Puno tiene un impacto en la toma de decisiones. Cada comunidad tiene demandas únicas, por lo que los planes curriculares, los enfoques pedagógicos y las políticas educativas deben modificarse en consecuencia. Sin embargo, si a los directivos y educadores no se les da la oportunidad de participar voluntariamente en este proceso, se puede considerar que se les imponen opciones, lo que comprometería su validez y dedicación para llevarlo a cabo.

En conclusión, fortalecer la calidad educacional y fomentar un clima escolar inclusivo y colaborativo en las escuelas del área de Puno requiere aumentar la comunicación efectiva en los distintos niveles jerárquicos. Es necesario diseñar políticas que promuevan la comunicación sincera, el compromiso comprometido y el respeto por la variedad socioeconómica, lingüística y cultural de la zona. Sólo será factible superar los obstáculos y alcanzar las metas de brindar a todos los alumnos de Puno una educación igualitaria y de calidad.



1.2. Formulación del planteamiento del problema

1.2.1. Pregunta general

PG. ¿Cuál es el impacto de la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román?

1.2.2. Preguntas específicas

PE1. ¿Cuál es la influencia de la transparencia en la información con la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román?

PE2. ¿Cuál es la influencia de la escucha activa en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román?

PE3. ¿Cuál es la influencia de la retroalimentación constructiva en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

Es crucial explorar cómo una buena comunicación en varios niveles jerárquicos afecta la resolución de conflictos y la toma de decisiones en entornos educativos por varias razones.

Mejora del clima escolar: mediante una comunicación eficaz se fomenta un entorno de aprendizaje de apoyo donde los educadores se sientan escuchados, apreciados y respetados. Como resultado, hay menos estrés y conflicto, lo que fomenta el aprendizaje y el crecimiento personal.



Optimización de recursos: una mejor coordinación de esfuerzos y recursos dentro de la escuela es posible gracias a una comunicación abierta y fluida entre los distintos niveles jerárquicos. Esto puede maximizar la eficacia de las intervenciones educativas al dar como resultado una asignación más eficiente de recursos materiales, humanos y financieros.

Resultados académicos mejorados: los resultados académicos de los estudiantes se ven directamente afectados por una resolución hábil de disputas y una toma de decisiones bien informada. Las mejores circunstancias para el rendimiento estudiantil se establecen cuando los educadores colaboran y comparten objetivos comunes, así como cuando los padres y administradores trabajan juntos.

Desarrollo de habilidades sociales: el alumnado y los miembros del personal educativo pueden adquirir valiosas habilidades sociales y emocionales, incluidas la empatía, la negociación y la resolución de problemas, al participar en los procesos de resolución de disputas y toma de decisiones. De estas capacidades depende tanto la vida personal como la profesional de una persona.

Fomentar la participación y la democracia escolar: la buena comunicación y la toma de decisiones inclusiva alientan a todos los miembros de la comunidad escolar a participar activamente en las actividades escolares y la toma de decisiones asociada. Esto promueve un sentimiento de compromiso y pertenencia a la escuela, desarrolla la democracia escolar.

En resumen, explorar la influencia de una comunicación competente en la resolución de disputas y la toma de decisiones dentro de las instituciones educativas es vital para mejorar el calibre de la instrucción, fomentar un ambiente escolar constructivo, maximizar el rendimiento de los estudiantes y desarrollar competencias



sociales y emocionales. Sentimientos que son necesarios tanto para el éxito profesional como personal.

1.3.2. Justificación práctica

Realizar exploraciones sobre este tema es crucial para determinar las mejores técnicas y enfoques que respalden un entorno de aprendizaje seguro y productivo en las escuelas. He aquí una explicación particular:

Aumento de la eficacia de la organización: una mejor comunicación entre los distintos niveles de la jerarquía facilita una administración escolar más eficaz. La coordinación de actividades, la distribución de recursos y la aplicación de reglas educativas se facilitan cuando la información se comparte de manera clara y oportuna entre directores, maestros, personal administrativo y padres. Descubrir cómo esta comunicación afecta la eficacia organizacional puede ser útil para identificar áreas problemáticas y formular planes de acción para mejorar las operaciones escolares.

Fomentar el bienestar emocional y social: el bienestar social y emocional de los estudiantes y profesores se ve muy afectado por la naturaleza de las conexiones interpersonales en el aula. En las escuelas se crea un ambiente de aprendizaje amigable y seguro a través de una comunicación efectiva, que promueve la empatía, la comprensión y la resolución constructiva de disputas. Examinar las formas en que la comunicación Inter jerárquica afecta la salud social y emocional puede proporcionar ideas importantes para implementar intervenciones que apoyen un clima escolar de apoyo y buen funcionamiento.

Aumento de la cooperación y el trabajo en equipo: para resolver con éxito las dificultades educativas, la cooperación entre varios niveles jerárquicos dentro de la escuela es crucial. La colaboración y la cooperación se ven facilitadas por una



comunicación eficaz, que permite a diversos actores educativos compartir sus conocimientos y experiencias para desarrollar soluciones originales y duraderas. La calidad de la enseñanza y el aprendizaje puede mejorarse en las escuelas explorando formas de mejorar la comunicación Inter jerárquica. Esto también puede ayudar a fortalecer la cooperación y el trabajo en equipo.

En conclusión, las exploraciones sobre los efectos de una buena comunicación en varios niveles jerárquicos en las escuelas son cruciales para mejorar la eficacia organizacional, fomentar la salud social y emocional y fortalecer la cooperación y el trabajo en equipo en el aula.

1.3.3. Justificación metodológica

Garantizar la validez y confiabilidad de los datos adquiridos es crucial para comprender los efectos de una buena comunicación en los distintos niveles jerárquicos en la resolución de disputas y la toma de decisiones dentro de las I.E.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar el impacto de la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1. Determinar la influencia de la transparencia en la información y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.

OE2. Determinar la influencia de la escucha activa y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.



OE3. Determinar la influencia de la retroalimentación constructiva y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.

1.5. Importancia y alcance de la investigación

La actual exploración debe tener un alcance local, regional y/o nacional debido a que se realiza el estudio de determinar la impactación de la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de localidad provincial de San Román.

1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación

La actual exploración no tuvo limitaciones, y se delimito a la localidad provincial de San Román – Puno.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

HG. El impacto de la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román es significativo.

1.7.2. Hipótesis específicas

HE1. La influencia de la transparencia en la información con la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román es significativa.

HE2. La influencia de la escucha activa en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román es significativa.



HE3. La influencia de la retroalimentación constructiva en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román, es significativa.

1.8. Variables e indicadores

1.8.1. Conceptualización de variables

Se tiene las variables

Comunicación efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos

Resolución de conflictos

Toma de decisiones

1.8.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Escala
V1 Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos	Transparencia en la Información	Claridad y Transparencia Apertura y Escucha Activa Coordinación y Retroalimentación Constructiva Resolución Eficiente de Conflictos Participación y Empoderamiento	Ordinal
	Escucha Activa	Disposición para Escuchar las Opiniones del Personal Docente Consideración de las Preocupaciones de los Padres de Familia Promoción de un Diálogo Abierto y Respetuoso Valoración de la Diversidad de Perspectivas Participación Activa en Reuniones y Espacios de Consulta	Ordinal
	Retroalimentación Constructiva	Eficacia de los Canales de Comunicación Frecuencia y Calidad de la Retroalimentación Claridad en la Definición de Roles y Responsabilidades Utilización de Datos y Resultados para la Toma de Decisiones Generación de un Ambiente de Confianza y Colaboración	Ordinal



V2. Toma de decisiones	Proceso de Toma de Decisiones	Inclusión de Diversas Perspectivas en el Proceso Decisional Transparencia en el Proceso de Toma de Decisiones Utilización de Datos y Evidencia en la Toma de Decisiones Definición Clara de Roles y Responsabilidades en el Proceso Decisional Evaluación de Alternativas y Consecuencias de las Decisiones	Ordinal
	Participación y Empoderamiento	Fomento de la Participación Activa en el Proceso Decisional Empoderamiento de los Miembros de la Comunidad Escolar Acceso a Información y Recursos para la Participación Reconocimiento y Valoración de las Contribuciones Individuales Desarrollo de Capacidades para la Participación Efectiva	Ordinal
	Evaluación y Mejora Continua del Proceso Decisional:	Retroalimentación sobre Decisiones Anteriores Revisión Periódica de Políticas y Procedimientos Implementación de Mejoras Basadas en la Retroalimentación Evaluación de la Efectividad del Proceso Decisional Promoción de una Cultura de Aprendizaje y Mejora Continua	Ordinal



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. *A nivel internacional*

Petrone (2021) El proceso de enviar y recibir información, conceptos, puntos de vista y actitudes para comprender y actuar se conoce como comunicación. Su etimología se remonta al verbo latino *communicare*, que significa "poner en común, compartir algo". Un componente fundamental que fomenta la sociabilidad es la comunicación. A través de él, el hombre se sostiene y mantiene su condición de ser coexistente preeminente, fomentando la cohesión social y el sentido de cooperación entre comunidades. Dado que el intercambio de información implica enviar información de un remitente a un destinatario a través de un medio, el proceso de participación es rápido y detallado. En la transmisión y recepción de esta información se emplean palabras, gestos u otros códigos especializados, y es responsabilidad del remitente y del destinatario codificarlos y decodificarlos. Los seres humanos utilizan el lenguaje y la cognición para construir y regular su capacidad psicosocial para las relaciones interpersonales, y la comunicación es un acto característico de esta actividad psíquica. Al intercambiar señales principalmente verbales, le permite a la



persona aprender más sobre sí misma, otras personas y su entorno. También les da la capacidad de impactar y ser afectados por quienes los rodean. Dado que los animales gregarios dependen en gran medida de la información que obtienen de su entorno y de su capacidad de transmisión de mensajes, la comunicación es esencial para su supervivencia.

Quaranta (2019) La finalidad de la exploración fue verificar la conformidad empírica de una comunicación excelente como un elemento crucial para el éxito de los grupos de trabajo académico. Esta finalidad se basó en la teoría de que maximizar ciertos factores aumentaría la producción y la eficiencia y al mismo tiempo crearía una sinergia positiva. Para comparar la teoría con los hechos observados, se incluyeron en el diseño de la investigación un estudio de la literatura y trabajo de campo. Como hallazgo principal, se puede ver que la comunicación exitosa, que se compone de elementos lingüísticos y paralingüísticos, escucha comprensiva y cooperación, es esencial para el éxito. En consecuencia, la aplicación de los conocimientos teóricos impulsará significativamente la productividad del grupo y la sinergia positiva deseada.

Ojeda y Canseco (2016) Dentro del entorno empresarial, la comunicación eficaz es una capacidad fundamental que respalda todas las funciones interpersonales necesarias para alcanzar los objetivos de productividad. Colaboramos con una empresa farmacéutica multinacional en México para identificar requisitos laborales en un dominio específico: la recopilación de datos clínicos. La finalidad de la intervención, como lo indican los hallazgos de la entrevista grupal, fue abordar dos áreas principales: sentirse apreciado y tomado en consideración tanto en el trabajo como individualmente, y utilizar la comunicación para conectarse con los demás y prevenir la ruptura de las relaciones profesionales. Se creó y puso en marcha



un taller para emplear la habilidad laboral de la comunicación para satisfacer estas demandas. Los hallazgos permiten aplicar el mismo proceso a diferentes equipos de trabajo.

Silvestrin et al. (2014) El proyecto considera ideas, elementos y un paradigma potencial que el campo de la comunicación viene investigando y desarrollando. Su objetivo es investigar si existe una conexión entre la comunicación organizacional y las facetas teóricas de la comunicación. Para ello, se realiza una revisión bibliográfica de la literatura sobre investigaciones realizadas previamente por escritores asociados a los campos de la lingüística, la comunicación organizacional y la comunicación.

2.1.2. A nivel nacional

Grados (2023) su exploración en 2020, una pandemia mundial atacó el sistema educativo en Huaura, y el objetivo del estudio fue explicar cómo la buena comunicación afecta el liderazgo del personal docente de la I.E. Coronel Pedro Portillo Silva. Se utilizaron dos cuestionarios que midieron las dos variables por separado para recopilar datos en un diseño correlacional, transversal y no experimental. La población estaba formada por personal, o 64 personas. Por último, la confiabilidad Alfa de Cronbach de las variables para la variable Liderazgo docente es 0,786 y la variable Comunicación efectiva es 0,818, las cuales son calificaciones de confiabilidad Excelente.

Tunque (2018) su exploración analiza el núcleo de la Red de Comunicadores Indígenas del Perú - Ucayali, las experiencias de comunicación intercultural como medio para promover la inclusión social de sus miembros fue la finalidad de la exploración. Asimismo, la exploración emplea un diseño fenomenológico y una metodología cualitativa. La guía de preguntas semiestructuradas fue la herramienta



utilizada en el proceso de entrevista para recolectar información. También se hicieron subcategorías y categorías para esto. La exploración llega a la conclusión de que, a través de la comunicación intercultural, la Red de Comunicadores Indígenas del Perú - Ucayali fomenta la inclusión social. Para ello, utilizan la radio como herramienta de comunicación para llegar a las poblaciones indígenas locales, donde los programas se transmiten a través de parlantes. De manera similar, la lengua nativa (asháninka o shipibo, según la trayectoria del comunicador) se utiliza para dirigirse a las poblaciones nativas durante la transmisión de los programas, mientras que el español se utiliza para dirigirse a la población mestiza.

Pérez y Guevara (2019) La exploración examinó la conexión entre la efectividad de los colaboradores en el pequeño centro de población del municipio de San Francisco y la comunicación organizacional interna. Para ello, se evaluó el vínculo entre la efectividad de los colaboradores y cuatro aspectos de la comunicación organizacional: comunicación descendente, ascendente, horizontal e integradora. La eficiencia de los empleados y la comunicación organizacional interna están significativamente correlacionadas, según los hallazgos del análisis de correlación de Spearman. Específicamente, se descubrió una vinculación positiva entre la comunicación integradora y la productividad de los trabajadores, lo que indica que la comunicación cooperativa y exitosa dentro de la empresa podría influir positivamente en el desempeño de los trabajadores. Se descubrió que las dos características particulares de la comunicación organizacional que mostraban el vínculo más fuerte con la eficiencia de los colaboradores eran la comunicación integradora y descendente. Esto enfatiza lo crucial que es tener una comunicación interna enfocada y clara, así como fomentar una atmósfera de colaboración donde los empleados se sientan apreciados e involucrados. Con base en estos hallazgos, se recomienda al



municipio del pequeño centro de población de San Francisco mejorar la comunicación organizacional interna, especialmente la comunicación descendente e integradora, para aumentar la efectividad de sus socios. Esto podría lograrse implementando reglas y procedimientos de comunicación eficientes, enseñando a los gerentes y al personal buenas técnicas de comunicación y fomentando un ambiente dentro de la empresa que valore la cooperación y el trabajo en equipo.

Marreros y Robledo (2021) La finalidad principal de este proyecto es conocer cómo se relaciona la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Pollo en Chimbote, 2021. En cuanto a la técnica, la muestra estuvo conformada por 24 trabajadores de la empresa Napos Pollo, donde el diseño fue correlacional transeccional en naturaleza, no experimental y aplicada. De manera similar, se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, y se tomaron en consideración 15 preguntas para la variable comunicación organizacional y 21 para la variable desempeño laboral. También se utilizó la escala Likert. Sin embargo, en términos de resultados, la relación entre las tres dimensiones de la comunicación (ascendente, descendente y horizontal) se determinó mediante la prueba estadística de correlación de Pearson. La relación entre las variables se comprobó mediante la prueba de Chi Cuadrado, y la variable comunicación organizacional mostró una confiabilidad alta de 0,87 para la coeficiencia Alfa de Cronbach y la variable desempeño laboral de 0,84. En consecuencia, llegamos a la conclusión de que los datos mostraron una correlación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken; es decir, un mayor desempeño se asocia con una mayor comunicación entre los socios de la empresa.



2.1.3. A nivel regional o local

No se descubrieron estudios previos sobre este tema en ningún contexto local o regional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos

Para que una organización funcione de manera armoniosa y eficaz, es esencial una comunicación eficaz entre sus distintos niveles jerárquicos. Implica la comunicación rápida, precisa y transparente de información en todos los niveles organizacionales entre gerentes, trabajadores, equipos y líderes (Lavado La Torre, 2021).

Habla de la capacidad de un líder para una comunicación eficiente en todas las jerarquías organizacionales. Implica tener la capacidad de comunicar ideas con claridad, escuchar atentamente, ofrecer críticas útiles y cultivar un clima de cooperación y confianza. A través de una comunicación honesta, abierta y compasiva, un líder comunicativo puede inspirar, motivar y unir a su equipo para lograr los objetivos corporativos (Núñez Velarde, 2021).

De acuerdo con Grados (2023), entre otras cosas, se deben tener en cuenta los siguientes factores para establecer una comunicación exitosa:

Claridad.

Para que la comunicación sea clara, tanto el idioma (código) utilizado como el canal utilizado para transmitirlo deben ser inteligibles y accesibles para el destinatario. La claridad implica el uso de un lenguaje sencillo que no pretende ser técnico o complejo. Combinación. Para conseguir la colaboración necesaria para el logro de los



objetivos, la comunicación dentro de la organización debe estar encaminada a actuar como vínculo integrador.

Aprovechamiento de la organización informal.

Cuando la dirección complementa los canales de información formales con una estructura informal, la comunicación es más exitosa. Esto no implica que deba abandonarse la comunicación informal; más bien, sugiere que aproveches al máximo sus ventajas.

Equilibrio.

Una estrategia de comunicación para todas las partes involucradas debe acompañar a cada plan de acción. Más adelante veremos por qué es fundamental incluir cada uno de estos componentes en la gestión estratégica de la comunicación. moderación. estrictamente requerido y tan conciso como sea posible.

Evaluación.

Se recomiendan revisiones periódicas de las líneas y sistemas de comunicación. Recordemos que siempre es necesario realizar adaptaciones en el contexto de la globalización, la diversidad laboral y cultural, y la comunicación no es diferente. Además de comprender y evaluar los requisitos previos para una comunicación eficaz, también es fundamental ser consciente de los impedimentos que se interponen en el camino de una comunicación eficaz. Estas incluyen barreras psicológicas como creencias, sentimientos y percepciones; barreras físicas como el ruido; barreras semánticas resultantes del significado de las palabras; y otras barreras como el etiquetado, las interpretaciones y la no escucha (Llacuna y Pujol, 2008). Al comprender los requisitos previos y los obstáculos para una comunicación efectiva, podemos crear planes de comunicación estratégicos que garanticen la entrega



planificada del mensaje y el logro de la meta de integración, coordinando así los esfuerzos de la organización para cumplir con las metas institucionales.

2.2.1.1. Transparencia en la Información

De acuerdo a Schein (2010) se refiere a mantener la información pertinente visible y disponible para todos los miembros de una organización, pero manteniendo ocultos los datos críticos. Esta transparencia implica que la información es compartida de manera abierta, honesta y oportuna, permitiendo que los empleados de todos los niveles jerárquicos estén bien informados sobre las decisiones, políticas, procedimientos y cambios dentro de la empresa.

Para la transparencia en la información:

- Toda la información debe presentarse de una manera que sea fácil de comprender, libre de ambigüedades y jergas técnicas difíciles de entender.
- Todo el personal que necesite acceso a la información debe poder obtenerla sin limitaciones innecesarias. • La información debe comunicarse en el momento adecuado, eliminando retrasos que puedan afectar la toma de decisiones o la realización de tareas. Esto puede implicar el uso de plataformas de comunicación interna, boletines, reuniones y otros métodos que permitan la distribución efectiva de información.
- La información debe ser consistente en todos los niveles organizacionales, eliminando inconsistencias o mensajes contradictorios. • La información debe ser completa y no omitir detalles cruciales que puedan cambiar la visión o comprensión de los receptores.



2.2.1.2. Escucha Activa

De acuerdo a Goleman (1995) se refiere a la habilidad y disposición para escuchar atentamente y con intención, comprendiendo plenamente el mensaje del interlocutor y respondiendo de manera adecuada. Es una parte fundamental de la comunicación efectiva, especialmente en entornos organizacionales donde la comprensión mutua y la colaboración son esenciales.

Entre los elementos de la escucha activa esta:

Atención Completa: Enfocarse completamente en el interlocutor, sin distracciones, y mostrando interés genuino por lo que se está comunicando.

Confirmación de Comprensión: Parafrasear o resumir lo que el interlocutor ha dicho para asegurarse de que se ha comprendido correctamente. Esto puede incluir preguntas aclaratorias.

Respuestas Adecuadas: Responder de manera que demuestre que se ha escuchado y comprendido el mensaje. Esto puede ser a través de afirmaciones, preguntas relevantes, o comentarios que profundicen en la conversación.

Lenguaje Corporal: Utilizar señales no verbales que muestren interés y atención, como mantener contacto visual, asentir con la cabeza, y tener una postura abierta y receptiva.

Empatía: Mostrar empatía hacia el interlocutor, entendiendo y validando sus sentimientos y perspectivas.

2.2.1.3. Retroalimentación Constructiva

Para mejorar el desempeño de alguien y apoyar su crecimiento profesional, se refiere a la práctica de brindarle críticas honestas, detalladas y útiles sobre su



comportamiento o desempeño. Dado que sirve para alinear expectativas, rectificar desviaciones y celebrar éxitos, es un componente esencial de la comunicación eficiente dentro de una organización, particularmente en varios niveles jerárquicos. (Scott, 2017).

Entre los elementos que debe cumplir la retroalimentación constructiva se tiene lo siguiente:

- La retroalimentación debe ser detallada y centrarse en comportamientos y hechos específicos, en lugar de ser general o vaga. Esto ayuda al receptor a entender exactamente qué aspectos necesitan ser mejorados o cuáles son sus fortalezas.
- Debe ser proporcionada de manera oportuna, es decir, tan pronto como sea posible después de que ocurra el comportamiento relevante. Esto asegura que el feedback sea relevante y fácil de relacionar con el evento o acción específica.
- Debe incluir tanto comentarios positivos como áreas de mejora. Esto ayuda a mantener la motivación y a hacer que la crítica sea más aceptable y constructiva.
- Debe basarse en observaciones y hechos, no en opiniones o suposiciones personales. La objetividad ayuda a que la retroalimentación sea percibida como justa y legítima.
- Debe enfocarse en cómo mejorar en el futuro, proporcionando sugerencias y recomendaciones claras y prácticas.
- Debe ser comunicada de manera respetuosa y empática, considerando las emociones y la dignidad del receptor



2.2.2. Resolución de conflictos

El proceso de manejar desacuerdos, conflictos o tensiones entre dos o más partes de manera positiva y amistosa se conoce como resolución de conflictos. Implica determinar las causas fundamentales del conflicto, considerar posibles soluciones y poner en práctica planes para llegar a un compromiso o un acuerdo mutuamente aceptable. Para encontrar una solución que satisfaga los intereses de todas las partes involucradas, la resolución de conflictos puede incluir la negociación, la mediación, la comunicación efectiva y la búsqueda de ideas novedosas (González Siciliano, 2017).

Su principal objetivo es identificar y abordar las causas profundas de los conflictos antes de que empeoren y se conviertan en desacuerdos importantes. La implementación de métodos, reglas y procesos organizacionales destinados a reducir el estrés y fomentar el diálogo productivo y la cooperación entre las partes se conoce como prevención de conflictos. Esto podría incluir fomentar el respeto y la comprensión mutuos en el lugar de trabajo o en el hogar, fomentar la diversidad y la inclusión, brindar capacitación en resolución de conflictos y construir líneas abiertas de comunicación. Para fomentar relaciones más amistosas y fructíferas, la prevención de conflictos tiene como objetivo evitar conflictos y discusiones importantes. (González Siciliano, 2017).

La capacidad de las partes para adoptar una mentalidad colaborativa es otro componente esencial en la resolución de conflictos. El enfoque colaborativo busca soluciones que sean ventajosas para todas las partes involucradas en un problema, en lugar de verlo como una competencia en la que una parte gana y la otra pierde. Para lograr una solución que sea justa y equitativa para todos, se requiere voluntad de hacer concesiones, buscar alternativas innovadoras y colaborar. (Bravo, 2020).



2.2.2.1. Procesos de Resolución de Conflictos

Según Fisher et al. (1991) Las técnicas y tácticas organizadas utilizadas por las empresas para manejar, gestionar y resolver disputas de manera exitosa y constructiva se denominan procedimientos de resolución de conflictos. Estos procedimientos tienen como objetivo reducir las consecuencias negativas y fomentar un ambiente de trabajo cooperativo al convertir circunstancias conflictivas en oportunidades para el desarrollo y progreso organizacional.

En estos procesos se incluyen las siguientes etapas:

Reconocer e identificar con precisión el desacuerdo, teniendo en cuenta a todas las partes relevantes, sus requisitos, intereses y perspectivas.

Examinar los elementos que precipitaron la disputa, así como sus causas subyacentes. Para ello puede ser necesario revisar la historia, el entorno y la dinámica interpersonal o estructural en cuestión.

Decidir sobre el enfoque más adecuado para abordar el conflicto, que puede incluir la negociación, mediación, arbitraje, o intervención por parte de la gestión o recursos humanos.

Elaborar un plan para abordar el conflicto, incluyendo la preparación de las partes involucradas, la planificación de reuniones o sesiones de mediación, y la determinación de objetivos y criterios de éxito.

Llevar a cabo las estrategias acordadas, facilitando el diálogo abierto y constructivo entre las partes, y buscando acuerdos mutuamente beneficiosos.

Monitorear la implementación de las soluciones acordadas, evaluar su efectividad y realizar ajustes necesarios para prevenir futuros conflictos similares.



2.2.2.2. Cultura de Diálogo y Colaboración

La cultura de diálogo y colaboración de una organización es un conjunto de creencias, costumbres y comportamientos que fomentan la comunicación, el respeto mutuo y la cooperación entre los miembros de todos los niveles jerárquicos. (Schein, 2010).

Los elementos de cultura de diálogo y colaboración incluyen:

- Comunicación Abierta y Transparente
- Respeto y Empatía
- Colaboración Interdepartamental
- Participación Inclusiva
- Resolución Constructiva de Conflictos
- Apoyo Mutuo

2.2.2.3. Desarrollo de Habilidades de Comunicación y Negociación

Implica un proceso metódico y continuo para fortalecer la capacidad individual y grupal para compartir información y resolver conflictos a través de la discusión y la negociación. (Goleman, 1995).

Esto implica:

- La capacidad de transmitir ideas y requisitos de forma clara, precisa y cohesiva, evitando malentendidos; y
- La capacidad de escuchar atenta y empáticamente, comprendiendo no sólo las palabras sino también los sentimientos y el contexto subyacentes al mensaje.



- Combine el asertividad (la capacidad de expresar los propios deseos e ideas de una manera directa y educada) con la empatía, la capacidad de reconocer y validar los pensamientos, emociones y perspectivas de los demás.
- La capacidad de identificar, comprender y controlar las emociones propias y ajenas durante las conversaciones y negociaciones.
- Estar consciente y utilizar técnicas de negociación exitosas, como una planificación minuciosa, la búsqueda de intereses compartidos y la búsqueda de soluciones beneficiosas para todos.
- La capacidad de reconocer problemas, investigar sus causas fundamentales y proporcionar soluciones originales y viables.
- Establecer y preservar relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza que sean productivas y positivas con compañeros de trabajo, supervisores y subordinados.

2.2.3. Toma de decisiones

Tomar decisiones es una parte esencial de la vida diaria, así como en entornos profesionales, gubernamentales e interpersonales. Implica seleccionar entre una variedad de opciones para resolver problemas, lograr metas o enfrentar circunstancias desafiantes. Se pueden tomar decisiones basadas en el examen lógico de información y hechos, así como de factores subjetivos, valores individuales y sentimientos, lo que hace que este proceso sea tanto racional como emocional. (Cama Quispe, 2021).

En la toma de decisiones, es importante considerar diversos factores, como la información disponible, las posibles consecuencias de cada opción y los valores



personales o éticos en juego. Esto puede implicar evaluar los riesgos y beneficios asociados con cada curso de acción, así como sopesar las preferencias individuales y las necesidades de quienes están involucrados en el proceso (Huacchillo Pardo et al., 2020).

La incertidumbre es un obstáculo importante a la hora de tomar decisiones. Con frecuencia, es necesario tomar decisiones en circunstancias en las que las consecuencias futuras no están claras o se carece de conocimiento suficiente. Para tomar decisiones acertadas en tales situaciones, es fundamental recurrir a la experiencia, el juicio y la intuición. Además, una serie de sesgos cognitivos y afectivos pueden afectar la toma de decisiones, distorsionando la percepción de la realidad y produciendo elecciones menos que ideales. Hacer juicios más imparciales y exitosos requiere ser consciente de estos sesgos y un esfuerzo por reducir sus efectos. (Parada Gutiérrez, 2009).

2.2.3.1. Proceso de Toma de Decisiones

Se refiere a los pasos y procedimientos metódicos que sigue una empresa o persona para elegir la mejor opción dentro de un rango de opciones, en conformidad con Goleman (1995). En este procedimiento, se identifican problemas u oportunidades, se recopilan y analizan datos pertinentes, se evalúan opciones y se elige la mejor solución con base en criterios predeterminados.

Las acciones comunes en el proceso de toma de decisiones incluyen:

- Identificar y describir con precisión la circunstancia que requiere una elección. Para ello es necesario comprender los antecedentes y las características del problema u oportunidad.



- Recopilar hechos e información pertinentes para comprender plenamente el problema o circunstancia. En él podrán incluirse datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como información de distintas fuentes internas y externas.
- Cree una lista de posibles soluciones o acciones a realizar. Es fundamental ejercitar la creatividad y sopesar una variedad de posibilidades en este punto.
- Aplicando ciertos criterios, incluyendo costo, factibilidad, efecto, beneficios y riesgos, analizar y contrastar las opciones que se han encontrado. Para ello se podrían utilizar métodos analíticos como matrices de decisión, análisis de costes y beneficios y proyecciones de escenarios.
- Seleccione la opción que proporcione el beneficio más general y mejor cumpla con el conjunto de requisitos. Los tomadores de decisiones pueden consultar y llegar a un consenso en esta fase.
- Implementar el curso de acción elegido. Esto implica asignar recursos, decidir cómo proceder e informar a todas las partes relevantes de la decisión.
- Vigilar los resultados de la decisión y evaluar su eficacia. En esta última fase, se examinan los resultados, se aprenden lecciones y se realizan las correcciones necesarias.

2.2.3.2. Participación y Empoderamiento

De acuerdo a Schein (2010) se refiere a dar a los miembros del personal la libertad y autoridad para tomar decisiones por sí mismos en sus áreas de responsabilidad, así como involucrarlos activamente en el proceso de toma de decisiones. Esta estrategia fomenta un sentimiento de propiedad y dedicación a los objetivos de la empresa al reconocer y apreciar las contribuciones de todos los niveles organizacionales.



La participación activa, la delegación de autoridad, el acceso a la información, el desarrollo de habilidades, la recompensa y el reconocimiento y una cultura de confianza son algunos de los componentes.

2.2.3.3. Evaluación y Mejora Continua del Proceso Decisional

Es un proceso organizado e iterativo que implica evaluar decisiones anteriores de manera crítica, reconocer logros y deficiencias y realizar ajustes para elevar el calibre y la eficacia de las decisiones que se tomen en el futuro. (Goleman, 1995).

Esto implica repasar decisiones anteriores, evaluar los resultados, señalar las lecciones aprendidas, obtener aportes y comunicar, crear planes de mejora, poner esos planes en acción, monitorear y hacer ajustes continuamente.

2.3. Marco conceptual

COMUNICACIÓN

El acto deliberado de compartir información entre dos o más partes para enviar o recibir opiniones o información diferentes se conoce como comunicación.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Una de las habilidades sociales más importantes que todos debemos tener es la comunicación. Una buena comunicación garantiza que los sentimientos y emociones se expresen además del mensaje.

CONFLICTOS

Cuando dos o más individuos con objetivos opuestos participan en confrontación, resistencia o comportamiento mutuamente hostil con la intención de herir, destruir o quitar la autoridad de la parte contraria para promover sus propios objetivos, esto se conoce como conflicto.



RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La recopilación de habilidades e información utilizadas para comprender y mediar en una solución pacífica y no violenta de disputas entre dos o más partes se conoce como resolución de conflictos, regulación de conflictos o transformación de conflictos.

TOMA DE DECISIONES

Tomar decisiones implica sopesar posibilidades o posibles soluciones a diversas circunstancias de la vida en una variedad de entornos, incluidos el profesional, empresarial, económico, familiar, social y personal.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

Esta exploración utiliza datos cuantitativos, donde la realidad se define como un hecho que depende de una causa (Carrasco Díaz, 2005).

3.2. Método o métodos aplicados en la investigación

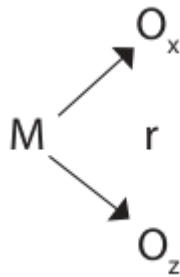
Para la exploración, tanto el pensamiento deductivo como el inductivo son muy beneficiosos. La deducción permite la creación de una conexión entre la teoría y la observación, así como la inferencia de los hechos observados a partir de la teoría (García Sanz & Martínez Clares, 2012).

3.3. Tipo de investigación

Básico, este tipo de exploración tiene como finalidad incrementar conocimientos, revelar cosas prácticas que serán de provecho a la sociedad (Novillo, 2016).

3.4. Nivel de investigación

Cuando se intenta determinar el nivel de vinculación o correlación entre una variable no dependiente (Z) y otra variable (X), se utiliza la exploración correlacional. (Ñaupas et al., 2018).



Donde:

M, muestra de la población de Etiopía

O_x, observación o medición de la variable X.

r, coeficiencia de vinculación entre las dos variables.

O_z, observación o medición de la variable Z.

3.5. Diseño de investigación

No experimental, consiste en no manipular de forma deliberada las variables estudiadas (Fernández-Ballesteros & Carrobles-Isabel, 1998).

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

La colección de todas las instancias que cumplen ciertos criterios se conoce como población o universo (Hernández et al., 2010).



La población estuvo conformada por directores de instituciones educativas primarias de la Unidad de Gestión Local de San Román, un total de 128 directivos.

3.6.2. Muestra

La muestra, que es un subconjunto de la población de interés sobre la cual se recopilarán información, debe definirse con precisión, limitarse y ser representativa de la población de antemano (Hernández et al., 2014).

De acuerdo a la fórmula se tiene

$$n = \frac{N * Z_{\infty}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

Donde:

n = tamaño de muestra

N = tamaño de la población

z = parámetro estadístico (Nivel de confianza)

e = error de estimación

p = probabilidad de que ocurra un evento

q = probabilidad de que no ocurra un evento

$$n = \frac{128 * 1.96_{\infty}^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (128 - 1) + 1.96_{\infty}^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 96$$

La muestra para la investigación está conformada por 96 directores de instituciones educativas primarias de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Román.



3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.7.1. Técnicas de la investigación

Encuesta

La encuesta es un método de recopilación de datos que nos permite analizar una variedad de temas relacionados con las personas o grupos bajo exploración mediante el uso de cuestionarios estandarizados (Katz et al., 2019).

3.7.2. Instrumentos de la investigación

Cuestionario

Es un componente esencial de todo procedimiento de exploración; el explorador depende de él para obtener la mayor cantidad de datos posible (Díaz, 2011).

3.8. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación

3.8.1. Validación de los instrumentos

El grado en que una herramienta mide con precisión la variable que pretende evaluar se conoce como validez (Hernández et al., 2014).

3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos

El grado en que un instrumento arroja hallazgos consistentes y lógicos se conoce como confiabilidad (Hernández et al., 2014).

En conformidad con varios autores (Tavakol y Dennick, 2011; DeVellis, 2003; Streiner, 2003; Nunnally y Bernstein, 1994; Petterson, 1994), el coeficiente debería estar entre 0,70 y 0,90. Por encima de 0,80 está Nunnally (1987). Lauriola (2003)



recomienda un mínimo de 0,90 para escalas y 0,70 para comparaciones de grupos. Según Garson (2013).

0,80 se considera "bueno" desde una perspectiva explicativa, 0,60 adecuado para razones exploratorias y 0,70 para confirmatorias. Sin embargo, una coeficiencia superior que 0,90 también podría sugerir que hay información o signos redundantes y que el instrumento debería reducirse (Hernández et al., 2014).

3.9. Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis

Para rechazar la H_0 y aceptar las alternativas, se calcula el umbral de significancia "p", que requiere que se alcance $p < 0,05$ (Hernández et al., 2010).

La fórmula de Rho de Spearman es el siguiente:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Determinación de las hipótesis estadísticas.

H_1 : $R_{xy} \neq 0$ (significa que existe relación directa entre las dos variables)

H_0 : $R_{xy} = 0$ (significa que no existe relación directa entre las dos variables)

Nivel de significancia.

Se usará un nivel de significancia entre el 1% y el 10% cuando no se precisa este nivel, se asume un nivel de significancia del 5% es decir, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Se usará la distribución T con $n-2$ grados de libertad.



Dónde:

t_c ; T calculada

n : tamaño de muestra

r : coeficiente de efecto.

Regla de decisión.

Si $t_c > t_t$, entonces se rechaza H_0



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos

A continuación, se exponen los hallazgos por medio de tablas y figuras:

Tabla 2

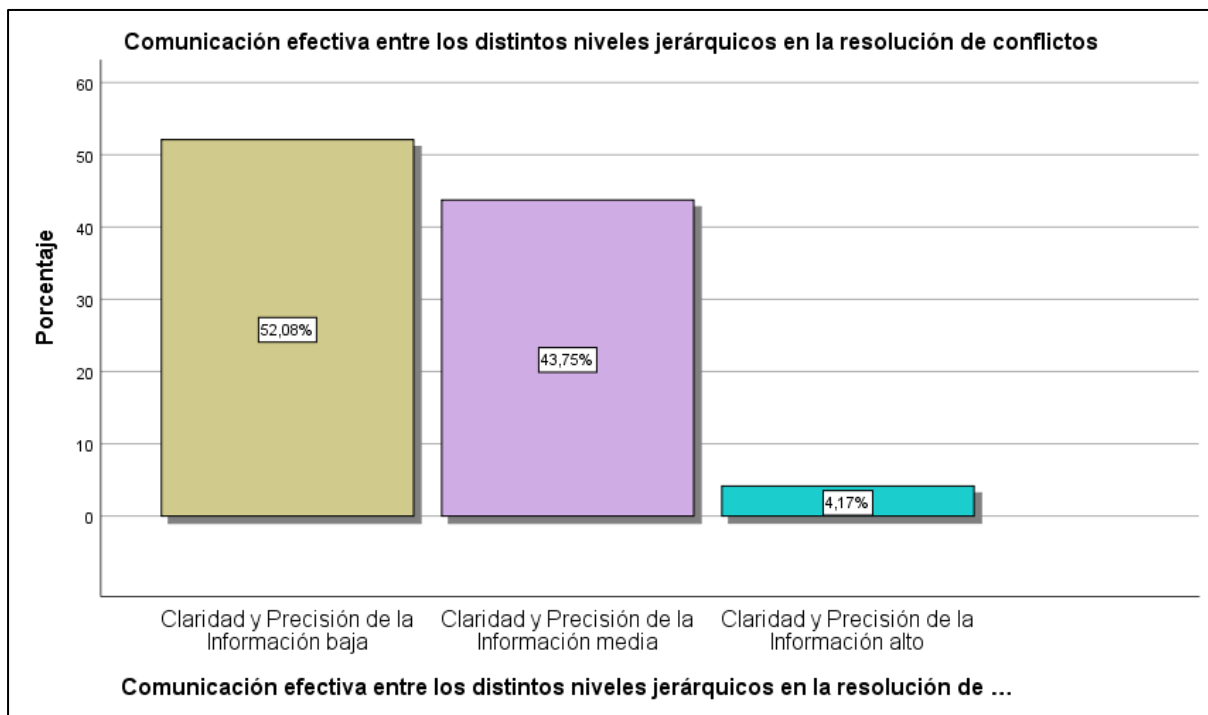
Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos en las escuelas de la provincia de San Román

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Claridad y Precisión de la Información baja	50	52,1	52,1	52,1
Claridad y Precisión de la Información media	42	43,8	43,8	95,8
Claridad y Precisión de la Información alto	4	4,2	4,2	100,0
Total	96	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario de recolección de información.

Figura 1

Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos en las escuelas de la provincia de San Román



Nota. Elaboración propia (tabla 2)

Interpretación:

En conformidad con los hallazgos se expone que la claridad y precisión de la información en las escuelas de la localidad provincial de San Román es baja ello con un porcentaje del 52.08%, sin embargo 42 instituciones de las escuelas de la localidad provincial de San Román presentan una claridad y precisión de la información media ello con un porcentaje del 43.8%, mientras que 4 instituciones de las escuelas de la localidad provincial de San Román presentan una claridad y precisión de la información alta ello con un porcentaje del 4.2%.

Las escuelas de la localidad provincial de San Román tienen poca claridad y precisión de la información como resultado de una confluencia de problemas



estructurales, culturales y técnicos que impiden una comunicación eficiente entre los distintos niveles de la jerarquía. En primer lugar, un problema básico es la falta de una infraestructura de comunicación adecuada. La provincia de San Román cuenta con un gran número de escuelas que carecen de las herramientas necesarias para establecer redes de comunicación efectivas. Esto implica una deficiencia en la tecnología, como las computadoras y la conectividad a Internet, que restringe severamente la velocidad y precisión con la que los administradores e instructores pueden intercambiar información. Además, este problema se ve exacerbado por la falta de instrucción en el uso de instrumentos digitales. Si bien algunas escuelas pueden tener acceso a la tecnología, una gran cantidad de docentes carecen de la capacitación necesaria para utilizarla de manera efectiva, lo que hace que la comunicación sea ineficaz.

La presencia de fronteras culturales, que impiden una comunicación honesta y eficiente, es otro factor importante. Las jerarquías tradicionales gozan de gran respeto en muchas de las comunidades de la provincia, lo que puede restringir la voluntad de los educadores y el personal administrativo de expresar sus preocupaciones o pensamientos. Debido a esta subordinación a la autoridad, es posible que la información no fluya fácilmente entre niveles jerárquicos, lo que puede causar malentendidos y afectar la claridad de los mensajes enviados. Además, la tendencia a evitar los conflictos para preservar la armonía puede dar lugar a que los problemas no se manejen abiertamente, lo que puede tener un efecto perjudicial sobre la veracidad de la información transmitida.

Una gran carga de trabajo también afecta la precisión y claridad de la información. Los maestros y directores a menudo están sobrecargados de trabajo debido a sus múltiples deberes, que incluyen organizar lecciones, evaluar a los



estudiantes y manejar tareas administrativas. Debido a esta sobrecarga, la comunicación efectiva puede recibir menos tiempo y atención, lo que puede llevar a comunicaciones apresuradas y mal construidas que son fáciles de malinterpretar. La falta de tiempo también da como resultado que se reserven menos oportunidades para reuniones frecuentes donde se puedan discutir y aclarar detalles.

Otro aspecto que influye en la precisión y claridad de la información es la ausencia de canales de comunicación formalizados. A menudo hay directrices poco claras en las escuelas sobre los momentos y formas apropiados para que el conocimiento avance a través de los distintos niveles de jerarquía. Esto puede conducir a un estilo de comunicación caótico que omite o no transmite adecuadamente mensajes vitales. No existe un estándar sobre qué información se debe brindar o cómo se debe presentar cuando no existen protocolos formales para la comunicación interna, lo que puede causar confusión e inconsistencia.

La frecuente rotación de empleados también puede ser un desafío importante. Los directores, profesores y otros miembros del personal cambian a menudo en muchas de las escuelas de la localidad provincial de San Román, lo que puede provocar que se interrumpa la comunicación. Hay una fase de adaptación cada vez que se incorpora un nuevo empleado al equipo. Durante este tiempo, la comunicación puede ser menos exitosa ya que el nuevo empleado no está familiarizado con los procedimientos ni con las personas involucradas. La claridad y la precisión pueden verse reducidas al tener que repetir los procedimientos de comunicación debido a la pérdida de conocimiento causada por esta falta de coherencia.

La diversidad lingüística y cultural es muy significativa en la localidad provincial de San Román. Es posible que algunos miembros del personal y estudiantes no sean hispanohablantes naturales en muchos lugares. La comprensión eficaz de la



información puede verse obstaculizada por problemas lingüísticos, especialmente cuando se trata de terminología técnica o administrativa. Los malentendidos pueden resultar de una interpretación de mensajes y traducción de documentos incorrecta. Los diferentes orígenes culturales también implican diversos enfoques para comprender y reaccionar ante la información, lo que puede complicar aún más una comunicación exitosa.

La baja precisión y claridad de la información puede atribuirse en parte al propio sistema educativo. Las reglas y directrices que rigen el funcionamiento de las escuelas a menudo se actualizan, y no todos los niveles de la jerarquía siempre están al tanto de estos cambios. Nuevas normas del Ministerio de Educación pueden llegar a los directores; sin embargo, es posible que los trabajadores administrativos y los docentes no siempre reciban un mensaje exitoso. Esta falta de comunicación rápida y clara sobre las reglas y revisiones puede llevar a una implementación inconsistente y a conceptos erróneos sobre las expectativas y los procesos.

Por último, la precisión y claridad de la información también se ven afectadas por la ausencia de una cultura que valore la crítica constructiva. La retroalimentación entre los distintos niveles de la jerarquía no suele promoverse activamente en las escuelas. En ausencia de una cultura de retroalimentación, los errores de comunicación pasan desapercibidos y no se abordan, lo que prolonga los problemas con precisión y claridad. Además, es imposible señalar áreas en las que es necesario mejorar los sistemas de comunicación actuales sin una crítica constructiva, lo que dificulta la creación de planes de reforma viables.

Es imperativo que las escuelas de la localidad provincial de San Román tomen una serie de acciones para abordar estos problemas. Es necesario priorizar las inversiones en infraestructura técnica y capacitación para garantizar que todos los



empleados dominen el uso de herramientas de comunicación digital. Esto facilitará el seguimiento y la documentación de comunicaciones cruciales, además de mejorar la precisión y velocidad del intercambio de información. También es crucial establecer protocolos de comunicación precisos que especifiquen cómo, cuándo y qué tipo de información debe comunicarse en los distintos niveles organizacionales. Esto ayuda a disminuir los malentendidos y la confusión al ayudar a establecer un estándar al que todos puedan adherirse.

También es esencial fomentar una cultura de comunicación respetuosa y sincera. Las dificultades de comunicación causadas por diferencias culturales pueden abordarse creando una atmósfera en la que los empleados se sientan libres de expresar sus ideas e inquietudes. Esto se puede lograr implementando programas de capacitación para la resolución de conflictos y técnicas de comunicación, además de establecer áreas seguras para el debate y el intercambio de ideas.

Es igualmente vital abordar la carga de los profesionales de la educación. La información puede ser más clara y precisa asignando tareas de manera más justa y asegurándose de que los educadores y líderes tengan suficiente tiempo para dedicarlo a una buena comunicación. Esto podría incluir ampliar la fuerza laboral para tareas administrativas o acelerar los laboriosos procedimientos burocráticos.

También debe darse prioridad a la gestión de la diversidad lingüística y cultural. Todos los miembros de la comunidad escolar pueden beneficiarse de una formación en competencias interculturales y de tener acceso a herramientas de traducción e interpretación para garantizar que todos comprendan y puedan actuar en función de la información presentada. Además, la precisión y relevancia de la comunicación pueden mejorarse al incluir a miembros de la comunidad que hablen diferentes idiomas y culturas en el proceso de toma de decisiones.



Es crucial crear planes para reducir los efectos negativos de la rotación de trabajadores en la comunicación. Para facilitar el cambio, esto podría incluir el desarrollo de manuales y directrices integrales y la implementación de programas de tutoría. Se puede mantener la continuidad de la comunicación mediante el uso de tecnologías digitales que hagan que la información pertinente sea fácilmente accesible y mediante la creación de documentación extensa.

Y, por último, es fundamental crear una cultura de crítica constructiva. Para detectar y abordar los problemas de comunicación antes de que se conviertan en obstáculos importantes, podría resultar útil promover una retroalimentación sistemática y frecuente en los distintos niveles organizacionales. Garantizar que se establezcan sistemas de retroalimentación anónimos puede ayudar a proporcionar un espacio seguro para que las personas expresen libremente sus ideas.

En conclusión, la mala calidad y precisión de los conocimientos que se imparten en las escuelas provinciales de San Román es un tema complejo que requiere una estrategia integral para ser solucionado. La comunicación eficaz en estas instituciones educativas requiere abordar las brechas en la infraestructura tecnológica, establecer protocolos claros, fomentar una cultura de comunicación abierta, gestionar la carga de trabajo, abordar la diversidad lingüística y cultural, controlar la rotación de personal y cultivar un entorno de crítica constructiva. Estos obstáculos sólo pueden superarse y comunicarse de forma adecuada y clara, en beneficio de toda la comunidad educativa, mediante un esfuerzo concertado y persistente.

Tabla 3

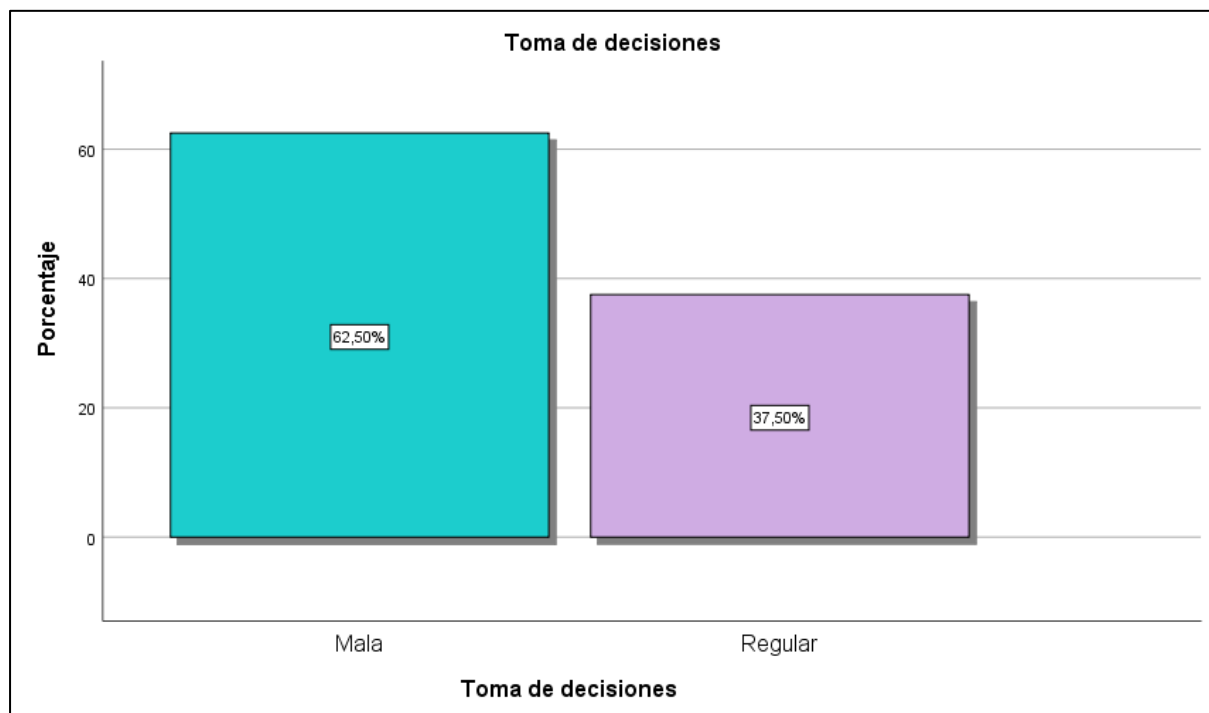
Toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román

	Frecuencia	Proporción	Proporción válida	Proporción acumulada
Mala	60	62,5	62,5	62,5
Regular	36	37,5	37,5	100,0
Total	96	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario de recolección de información.

Figura 2

Toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román



Nota. Tabla 3

Interpretación:

En conformidad con los hallazgos mencionamos, que 60 instituciones de las escuelas de la localidad provincial de San Román presentan una toma de decisiones mala ello con un porcentaje del 62.5%, sin embargo 36 instituciones de las escuelas



de la localidad provincial de San Román presentan una toma de decisiones regular ello con un porcentaje del 37.5%.

La localidad provincial de San Román enfrenta serios desafíos en la toma de decisiones dentro de sus 60 instituciones educativas. Estos problemas son el resultado de una serie de factores interrelacionados que incluyen la falta de formación adecuada de los directivos, la influencia de prácticas administrativas ineficientes, la escasa participación de la comunidad educativa en el proceso de tomar decisiones, la insuficiencia de recursos, la inadecuada implementación de políticas educativas, y la falta de un enfoque sistemático en la evaluación y seguimiento de decisiones.

En primer lugar, uno de los principales problemas es que los administradores escolares no están capacitados adecuadamente. Muchos de ellos asumieron sus cargos sin haber tenido la formación adecuada en liderazgo y gestión en educación. Esto indica que carecen de las capacidades y la información fundamentales necesarias para tomar decisiones acertadas. Tomar decisiones requiere una comprensión profunda de las regulaciones educativas, las necesidades de los estudiantes y el personal y los entornos educativos. En ausencia de esta capacitación, los líderes a menudo dependen de técnicas de prueba y error, lo que puede conducir a juicios mal informados que tienen un impacto perjudicial en las operaciones escolares.

Tabla 4

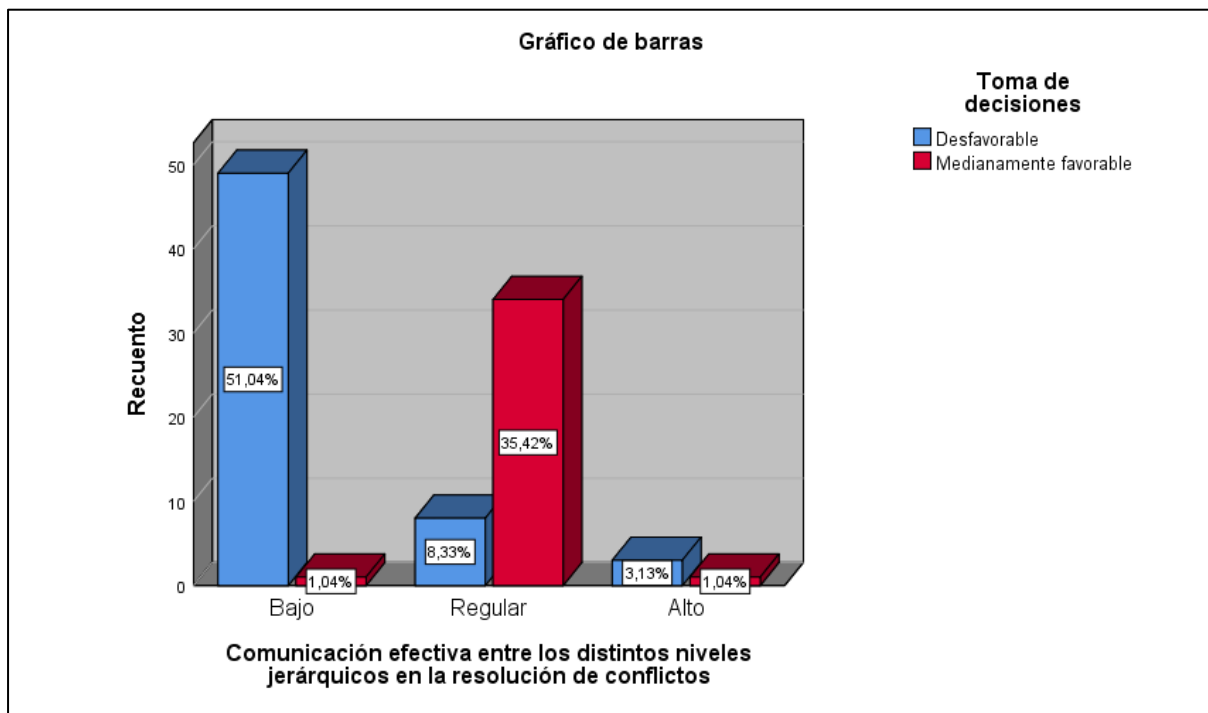
Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.

Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos	Toma de decisiones				Total	
	Desfavorable		Medianamente favorable		fi	%
	fi	%	fi	%		
Bajo	49 _a	51.0%	1 _b	1.0%	50	52.1%
Regular	8 _a	8.3%	34 _b	35.4%	42	43.8%
Alto	3 _a	3.1%	1 _a	1.0%	4	4.2%
Total	60	62.5%	36	37.5%	96	100.0%

Nota. Cuestionario de recolección de datos.

Figura 3

Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.



Nota. Elaboración propia (tabla 4).



Interpretación:

El análisis de los datos de la tabla refleja cómo la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en las escuelas de la provincia de San Román se relaciona con la percepción sobre la toma de decisiones, clasificadas en niveles de "desfavorable" y "medianamente favorable". De un total de 96 observaciones, se observa una mayor tendencia hacia una comunicación clasificada como "bajo" y una menor incidencia de comunicación "alta".

En el nivel de comunicación "bajo", la mayoría de los casos, con 49 observaciones que representan el 51.0%, perciben la toma de decisiones de manera desfavorable. Esta cifra sugiere que cuando la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos es insuficiente o poco efectiva, se generan dificultades para la participación activa en el proceso de toma de decisiones, lo cual probablemente deriva en una percepción negativa de las decisiones adoptadas. La falta de comunicación puede limitar la transmisión adecuada de ideas, necesidades y perspectivas entre los involucrados, lo que influye en la calidad y aceptación de las decisiones que se implementan. En este mismo nivel, solo un pequeño porcentaje, correspondiente al 1.0% (con una frecuencia de 1 caso), considera la toma de decisiones como medianamente favorable. Esto indica que, incluso en un entorno donde la comunicación es baja, pueden existir excepciones donde algunas decisiones son vistas con cierta aceptación, quizás por la naturaleza de decisiones menores que no exigen alta interacción comunicativa o en contextos donde la comunicación se realiza de manera puntual.

El nivel de comunicación "regular" presenta una situación más equilibrada. De las 42 observaciones en este grupo, 8 (8.3%) perciben la toma de decisiones como desfavorable, mientras que una mayoría de 34 casos (35.4%) considera que las



decisiones son medianamente favorables. Este resultado sugiere que cuando la comunicación mejora ligeramente hacia un nivel regular, los participantes en el sistema escolar pueden recibir suficiente información y tener un grado de participación más adecuado, lo cual incide favorablemente en su percepción sobre la toma de decisiones. La diferencia de percepción respecto al nivel "bajo" muestra que un incremento en la frecuencia y calidad de la comunicación puede contribuir a la mejora de la opinión de los actores sobre las decisiones tomadas, aunque no llega a crear un impacto lo suficientemente fuerte para que se considere favorable en su totalidad.

Por último, en el nivel de comunicación "alto", la cantidad de observaciones es considerablemente menor, con solo 4 casos, lo que representa el 4.2% del total de la muestra. En este nivel, 3 observaciones (3.1%) perciben la toma de decisiones de forma desfavorable, mientras que apenas 1 caso (1.0%) la valora como medianamente favorable. Aunque se esperaría que una comunicación elevada impacte de forma positiva en la percepción de las decisiones, este resultado podría deberse a una muestra limitada en este rango, lo que no permite obtener una representación significativa de la influencia de la comunicación alta. La baja cantidad de observaciones sugiere que pocas escuelas o niveles jerárquicos practican un estilo de comunicación realmente alto, lo cual es un área potencial de mejora para generar mayores niveles de aceptación y participación en la toma de decisiones.

Tabla 5

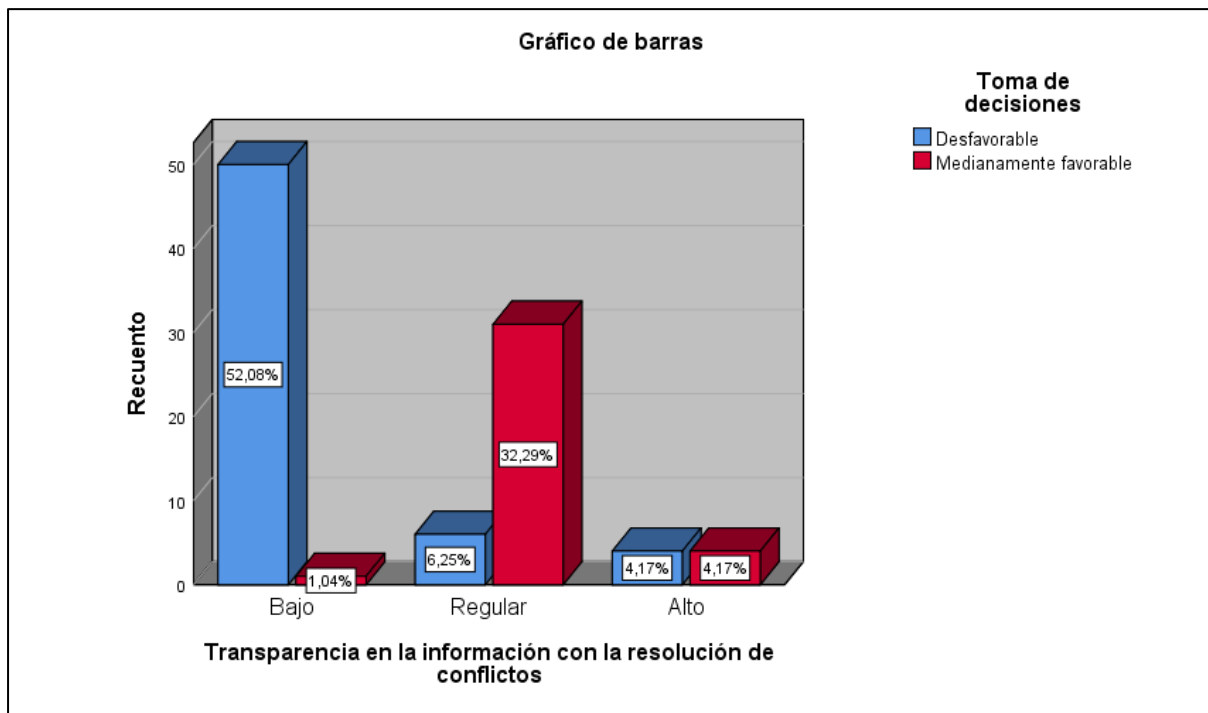
Transparencia en la información y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román

Transparencia en la información	Toma de decisiones				Total	
	Desfavorable		Medianamente favorable		fi	%
	fi	%	fi	%		
Bajo	50 _a	52.1%	1 _b	1.0%	51	53.1%
Regular	6 _a	6.3%	31 _b	32.3%	37	38.5%
Alto	4 _a	4.2%	4 _a	4.2%	8	8.3%
Total	60	62.5%	36	37.5%	96	100.0%

Nota. Cuestionario de recolección de datos.

Figura 4

Transparencia en la información y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román



Nota. Elaboración propia (tabla 5).



Interpretación:

La tabla proporciona datos que exploran la relación entre la transparencia en la información y la percepción de la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román, clasificadas en categorías de “desfavorable” y “medianamente favorable”. Se observa que, de un total de 96 casos, la mayoría de las percepciones sobre la toma de decisiones están relacionadas con un nivel bajo de transparencia en la información.

En el nivel de transparencia “bajo”, con 51 observaciones que representan el 53.1% del total, se ve que la mayoría, 50 casos (52.1%), percibe la toma de decisiones de forma desfavorable. Este dato sugiere que, cuando la transparencia en la información es limitada, la percepción sobre el proceso de toma de decisiones tiende a ser negativa. La falta de claridad en la información podría llevar a que los diferentes actores en las escuelas (como docentes y personal administrativo) se sientan excluidos o poco informados sobre las decisiones tomadas, generando una falta de confianza en el proceso. En este mismo nivel, solo un caso (1.0%) muestra una percepción medianamente favorable, lo que indica que incluso con bajos niveles de transparencia, existen instancias en que las decisiones se perciben con cierta aceptación, probablemente por tratarse de decisiones específicas donde la falta de transparencia no afecta significativamente.

En el nivel de transparencia “regular”, que cuenta con 37 observaciones (38.5%), la tendencia cambia ligeramente. De estas, solo 6 casos (6.3%) perciben la toma de decisiones de manera desfavorable, mientras que 31 (32.3%) la consideran medianamente favorable. Este cambio positivo sugiere que cuando la transparencia se incrementa a un nivel intermedio, la percepción de las decisiones mejora notablemente. La mayor transparencia permite que los miembros de la institución



tengan un conocimiento más adecuado de las decisiones, lo cual contribuye a una mayor aceptación. La diferencia entre el nivel bajo y el regular indica que la transparencia contribuye significativamente a que los involucrados comprendan y valoren el proceso de toma de decisiones, al proporcionarles la información necesaria para sentirse partícipes y respetados en el sistema de gestión escolar.

En el nivel de transparencia "alto", la cantidad de observaciones es limitada, con solo 8 casos que representan el 8.3% de la muestra total. Aquí, el número de observaciones que perciben la toma de decisiones de forma desfavorable y medianamente favorable es igual, con 4 casos cada uno (4.2% del total en cada categoría). Este equilibrio sugiere que, aunque un nivel alto de transparencia en la información podría esperarse que conduzca a una percepción más favorable en la toma de decisiones, este resultado no necesariamente es así en todos los casos. La percepción de la toma de decisiones sigue siendo variada incluso con alta transparencia, lo cual puede indicar que existen otros factores, como el tipo de decisiones o el contexto específico en que estas se aplican, que también juegan un papel importante en cómo se perciben.

Tabla 6

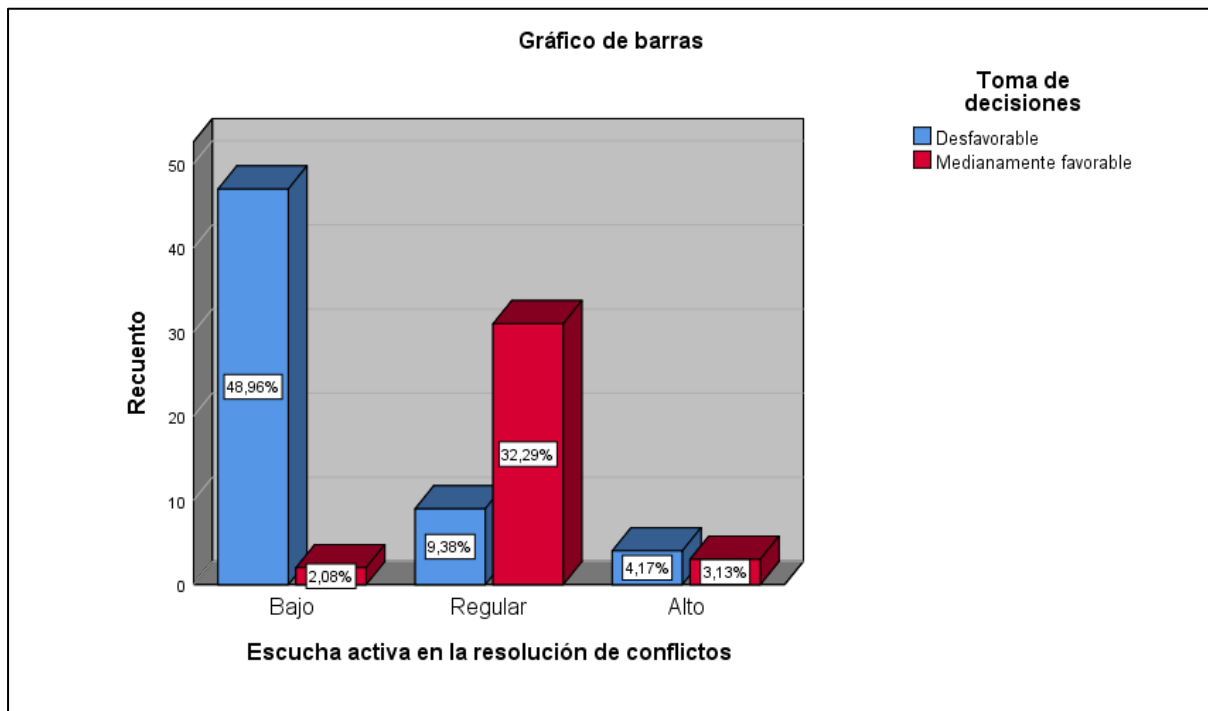
Escucha activa y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román

Escucha activa	Toma de decisiones				Total	
	Desfavorable		Medianamente favorable		fi	%
	fi	%	fi	%		
Bajo	47 ^a	49.0%	2 ^b	2.1%	49	51.0%
Regular	9 ^a	9.4%	31 ^b	32.3%	40	41.7%
Alto	4 ^a	4.2%	3 ^a	3.1%	7	7.3%
Total	60	62.5%	36	37.5%	96	100.0%

Nota. Cuestionario de recolección de datos.

Figura 5

Escucha activa y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román



Nota. Elaboración propia (tabla 6).



Interpretación:

Los datos de la tabla muestran la relación entre la escucha activa y la percepción de la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román, dividida en categorías de “desfavorable” y “medianamente favorable”. Con un total de 96 observaciones, los resultados reflejan cómo distintos niveles de escucha activa afectan la opinión sobre el proceso de toma de decisiones.

En el nivel de escucha activa “bajo”, que cuenta con 49 observaciones (51.0% del total), se observa una alta prevalencia de percepciones desfavorables, con 47 casos (49.0%). Esto sugiere que, en los contextos donde la escucha activa es limitada, la mayoría de los miembros de la comunidad escolar percibe las decisiones de manera negativa. La falta de escucha activa puede llevar a que los participantes sientan que sus opiniones y necesidades no son tomadas en cuenta en el proceso de toma de decisiones, generando desconfianza y descontento hacia los resultados. Solamente 2 casos (2.1%) en este nivel muestran una percepción medianamente favorable, lo que indica que en entornos de baja escucha activa, la aceptación de las decisiones es baja, probablemente porque la comunicación se percibe como unilateral o autoritaria, lo cual afecta la percepción general de las decisiones.

En el nivel de escucha activa “regular”, que incluye 40 observaciones (41.7%), la percepción de las decisiones muestra una mejora significativa. En este nivel, solo 9 casos (9.4%) consideran que las decisiones son desfavorables, mientras que la mayoría, con 31 observaciones (32.3%), las percibe como medianamente favorables. Este cambio notable en la percepción sugiere que un aumento en la escucha activa, incluso a un nivel intermedio, permite una mayor aceptación de las decisiones. Cuando los miembros del entorno escolar sienten que sus opiniones son escuchadas en algún grado, es más probable que perciban las decisiones de manera positiva o al



menos aceptable, ya que existe la posibilidad de que sus inquietudes y perspectivas sean consideradas.

En el nivel de escucha activa "alto", que representa solo el 7.3% de la muestra (con 7 casos), los resultados se dividen de manera cercana entre percepciones desfavorables y medianamente favorables. En este grupo, 4 observaciones (4.2%) perciben las decisiones como desfavorables, mientras que 3 casos (3.1%) las consideran medianamente favorables. Aunque se esperaría que un alto nivel de escucha activa condujera a una percepción más positiva de las decisiones, la distribución indica que pueden existir factores adicionales que influyen en cómo se ven las decisiones, incluso cuando se demuestra una alta escucha activa. Esto podría estar relacionado con la naturaleza de las decisiones en sí mismas, ya que, aunque las opiniones sean escuchadas, el resultado final puede no siempre satisfacer a todos los involucrados.

Tabla 7

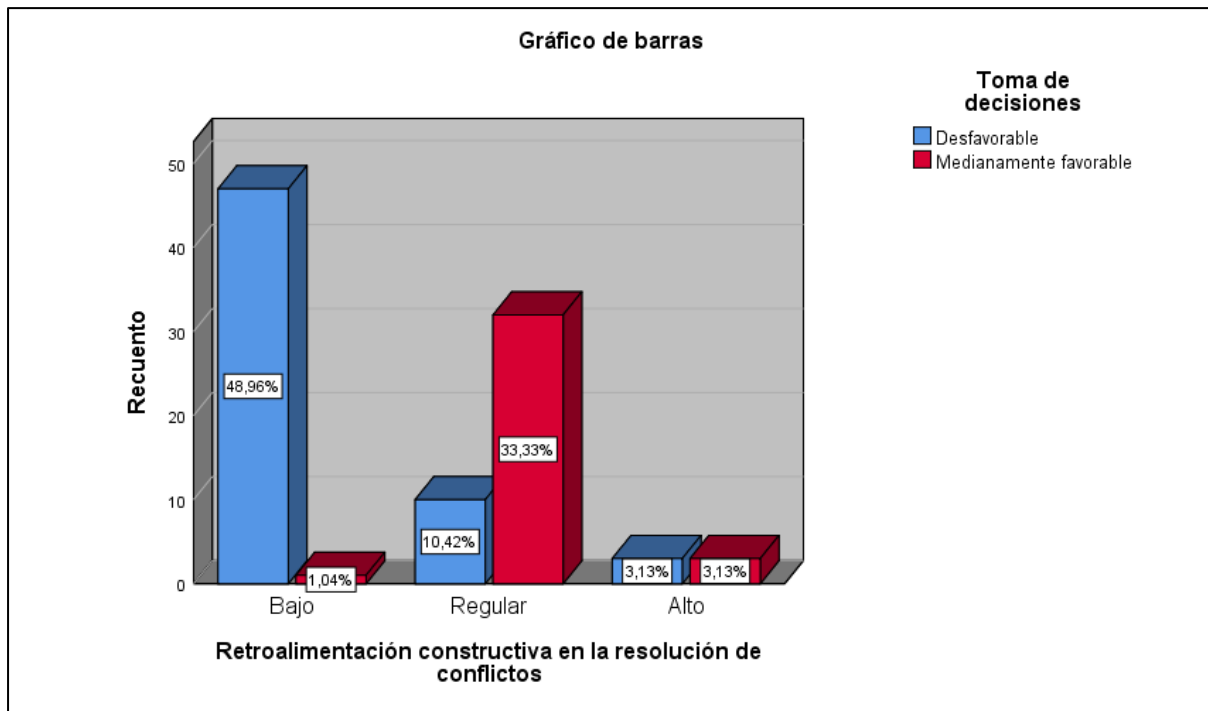
Retroalimentación constructiva y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román

Retroalimentación constructiva	Toma de decisiones				Total	
	Desfavorable		Medianamente favorable		fi	%
	fi	%	fi	%		
Bajo	47 _a	49.0%	1 _b	1.0%	48	50.0%
Regular	10 _a	10.4%	32 _b	33.3%	42	43.8%
Alto	3 _a	3.1%	3 _a	3.1%	6	6.3%
Total	60	62.5%	36	37.5%	96	100.0%

Nota. Cuestionario de recolección de datos.

Figura 6

Retroalimentación constructiva y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román



Nota. Elaboración propia (tabla 7).



Interpretación:

El análisis de los datos de la tabla permite examinar la relación entre la retroalimentación constructiva y la percepción de la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román, distribuida entre categorías de “desfavorable” y “medianamente favorable”. Con un total de 96 observaciones, los resultados sugieren cómo la práctica de retroalimentación constructiva puede influir en la opinión sobre las decisiones tomadas en el ámbito escolar.

En el nivel de retroalimentación “bajo”, que agrupa a 48 observaciones (50.0% del total), la gran mayoría de estas, con 47 casos (49.0%), perciben la toma de decisiones de forma desfavorable. Este resultado indica que cuando la retroalimentación constructiva es limitada o ausente, las decisiones tienden a ser vistas de manera negativa. La falta de retroalimentación constructiva puede dar lugar a un ambiente donde los participantes sienten que sus esfuerzos y contribuciones no son valorados o considerados en el proceso de toma de decisiones. La ausencia de comentarios útiles y constructivos dificulta la mejora continua y la adaptación, generando una percepción de desconexión y desmotivación entre los actores escolares. En este nivel bajo, solo 1 observación (1.0%) considera la toma de decisiones como medianamente favorable, lo que sugiere que sin retroalimentación adecuada, es difícil lograr que las decisiones sean percibidas positivamente, ya que los participantes carecen de información sobre cómo sus aportes influyen en el proceso.

En el nivel de retroalimentación “regular”, que comprende 42 casos (43.8%), la percepción mejora significativamente. En este nivel, 10 observaciones (10.4%) consideran las decisiones como desfavorables, mientras que 32 casos (33.3%) las perciben como medianamente favorables. Este cambio sugiere que la presencia de



retroalimentación, aunque sea en un grado moderado, puede tener un impacto positivo en la percepción de las decisiones. Cuando los miembros del entorno escolar reciben retroalimentación constructiva, tienen la oportunidad de comprender mejor cómo sus acciones y decisiones afectan el contexto educativo. Esto facilita la aceptación y comprensión de las decisiones finales, pues la retroalimentación permite ver cómo se pueden mejorar los procesos y entender que sus opiniones y acciones se toman en cuenta en la medida de lo posible.

En el nivel de retroalimentación "alto", que representa solo el 6.3% de la muestra (con 6 observaciones), las percepciones de la toma de decisiones se dividen de manera equilibrada entre desfavorable y medianamente favorable, con 3 casos (3.1%) en cada categoría. A pesar de que un alto nivel de retroalimentación constructiva se esperaría que contribuya a una percepción más favorable de las decisiones, la distribución sugiere que existen factores adicionales que afectan cómo se perciben las decisiones. Incluso con alta retroalimentación, no todas las decisiones pueden satisfacer a todos los miembros, ya que pueden intervenir otros aspectos como el tipo de decisiones, las expectativas de los participantes y las limitaciones propias del contexto escolar.



4.2. Proceso de la prueba de hipótesis

Hipótesis General

El impacto de la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román es significativo.

1. Formulación de hipótesis estadísticas

Ho: El impacto de la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román No es significativo.

Ha: El impacto de la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román es significativo.

2. Elección del nivel de significancia

El grado significante escogido es $\alpha=0,05$

3. Selección de la prueba estadística

Se usó el examen de vinculación de Rho Spearman en la cual se asume que los integrantes de la muestra fueron elegidos al azar y que se habían completado todos los procedimientos relevantes.

4. Lectura de P – valor

Si el p – valor es inferior al grado significante se aceptaría la evaluación de H, si p – valor es superior al grado significante se aceptaría la Ho.

Tabla 8

Relación entre el impacto de la comunicación efectiva – los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román

			Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos	Coeficiencia de vinculación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	Toma de decisiones	Coeficiencia de vinculación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

** . La vinculación es significativa en el grado 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia.

Decisión estadística

En base a la información para la toma de decisiones estadísticas, en aceptarse o rechazarse la H_a , tendríamos los criterios a continuación.

Criterio: regla de decisión

P valor > 0,05: Se aceptaría la H_0 y se rechazaría la H_a .

P valor < 0,05: Se aceptaría la H_a y se rechazaría la H_0 .



Interpretación:

En conformidad con la Tabla 4 podríamos notar que p valor es 0.000, inferior al grado significativo ($0.00 < 0.05$), entonces, se aceptaría la H_a , y se rechazaría la H_0 , se hace mención que el impacto de la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en resolver conflictos y tomar decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román es representativa.

La coeficiencia de vinculación Rho Spearman ha resultado = 0.710 la misma que representaría una vinculación alta.

El impacto de la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en resolver conflictos y tomar decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román es sumamente significativo y multifacético. Una comunicación clara y precisa facilita no solo la gestión cotidiana de las I.E., sino también en resolver conflictos y tomar decisiones estratégicas que afectan a toda la comunidad escolar. Existen varios factores que demuestran cómo y por qué una comunicación efectiva tiene un impacto tan profundo en estos ámbitos.

En primer lugar, una buena comunicación desempeña un papel importante en la resolución de disputas. Malentendidos, desacuerdos, cuestiones disciplinarias y tensiones entre estudiantes, padres y personal escolar son sólo algunas de las causas de los conflictos en las escuelas. Los conflictos pueden reconocerse y resolverse de manera temprana y constructiva cuando existe una comunicación abierta y transparente entre los distintos niveles de la jerarquía. Una buena comunicación garantiza que todas las partes tengan la oportunidad de expresar sus opiniones e inquietudes, lo que conduce a una comprensión más profunda del problema en



cuestión. Además, facilita un rápido intercambio de opciones y medidas necesarias para resolver el desacuerdo, evitando así que aumenten las tensiones.

Por el contrario, una mala comunicación puede intensificar las disputas ya existentes y dar lugar a problemas completamente nuevos. Los malentendidos y suposiciones falsas resultantes de la falta de claridad y precisión en la comunicación de la información pueden exacerbar los conflictos. Además, la falta de conocimiento sobre las regulaciones y procedimientos puede hacer que el personal y otros miembros de la comunidad se sientan infravalorados e irritados, lo que puede aumentar el riesgo de conflicto. Por esta razón, crear líneas de comunicación efectivas y fomentar una atmósfera de discusión abierta son cruciales para prevenir y resolver desacuerdos.

La comunicación eficaz entre varios niveles jerárquicos también tiene un impacto positivo importante en la toma de decisiones. En educación, las decisiones a veces incluyen la integración de datos de numerosas fuentes y la consideración de una variedad de puntos de vista. La comunicación eficaz y fluida permite a los administradores obtener rápidamente datos pertinentes y recopilar opiniones de educadores, personal de apoyo, padres y estudiantes. Esto permite emitir juicios más reflexivos e informados y que representan una comprensión profunda de las necesidades y condiciones de la comunidad escolar.

Además, la apertura en la comunicación fomenta la confianza en el proceso de toma de decisiones. Los miembros de la comunidad educativa están más dispuestos a apoyar y dedicarse a poner en práctica esas decisiones cuando ven que sus ideas son apreciadas y escuchadas, y cuando las decisiones se transmiten de forma transparente y honesta. Esto es esencial para el éxito de cualquier política o cambio



que desee implementar, ya que el escepticismo y la oposición pueden ser obstáculos importantes para el éxito de los esfuerzos educativos.

Por otro lado, una mala comunicación puede dar lugar a juicios mal fundamentados y a una falta de apoyo de la comunidad escolar. Los gerentes corren el riesgo de tomar acciones que agraven problemas ya existentes o no manejar adecuadamente los problemas si carecen de información completa o actualizada. También es probable que se produzcan resistencia e insatisfacción cuando los miembros de la comunidad no tienen claras sus opciones o cuando creen que no han sido consultados. Esto puede manifestarse como una ejecución inadecuada de las políticas y un menor entusiasmo del personal y de los docentes para esforzarse por alcanzar objetivos predeterminados.

Una faceta adicional importante de la influencia de una comunicación competente es la mejora de la cooperación y el trabajo en equipo en las instituciones educativas. La coordinación y colaboración entre los distintos niveles de la jerarquía, así como entre los numerosos departamentos y sectores de la escuela, se facilitan mediante una comunicación abierta y transparente. Es más probable que los empleados colaboren pacífica y eficazmente cuando todos son conscientes de sus propias tareas y deberes, así como de cómo se conectan con los objetivos generales de la institución. Esto eleva la moral del personal y aumenta la eficacia y eficiencia de la administración escolar.

Además, los problemas sistémicos que podrían estar afectando negativamente a la escuela se pueden encontrar y abordar con la ayuda de una buena comunicación. Por ejemplo, una comunicación abierta y honesta puede ayudar a determinar las razones fundamentales de los problemas persistentes en ciertas áreas de operaciones escolares y en el desarrollo de soluciones efectivas. En ausencia de una



comunicación eficiente, estos problemas pueden no ser reportados o tratados de manera inadecuada, lo que podría resultar en una caída en la calidad de la instrucción brindada.

La comunicación eficaz tiene una influencia positiva en la interacción de la escuela con la comunidad exterior, que incluye a los padres y otras partes interesadas importantes. Por ejemplo, tener una comunicación efectiva con los padres puede aumentar su apoyo y participación en eventos escolares, lo que puede beneficiar la conducta y el rendimiento académico de los niños. Los padres pueden ayudar mejor a sus hijos en casa y trabajar junto con la escuela cuando están bien informados sobre las políticas, los eventos y el crecimiento de sus hijos. También se puede utilizar una comunicación eficiente con la comunidad para establecer alianzas y conseguir más financiación para la escuela y sus alumnos.

Para facilitar una comunicación exitosa en las escuelas, la tecnología también es crucial. Los correos electrónicos, las redes sociales y el software de administración escolar son algunos ejemplos de herramientas que pueden aumentar en gran medida la precisión y la velocidad del intercambio de información. Sin embargo, todos los miembros del personal deben recibir capacitación sobre cómo utilizar estas herramientas y deben existir procedimientos establecidos para hacerlo a fin de que tengan éxito. Los obstáculos geográficos y temporales a la comunicación en las escuelas pueden reducirse en gran medida con una integración tecnológica adecuada, facilitando una comunicación más efectiva y eficiente.

Pero es fundamental recordar que la tecnología no es suficiente por sí sola. La cultura de la empresa y las habilidades interpersonales de los empleados son los pilares de una buena comunicación. Es esencial cultivar un ambiente de comunicación abierta donde todos sean respetados y escuchados. Parte de esto es



la formación en técnicas de comunicación, como la resolución de disputas, la crítica constructiva y la escucha activa. Los administradores escolares también deben servir como modelos para estas técnicas de comunicación, actuando con apertura, sinceridad y disposición a escuchar puntos de vista opuestos y tomarlos en consideración.

Los administradores escolares, que son cruciales para promover una comunicación exitosa, deberían priorizar la capacitación continua en habilidades de comunicación. Además de poder resolver disputas y fomentar una atmósfera en la que todos los empleados se sientan libres de expresar sus opiniones, los líderes también deben poder comunicarse de manera efectiva y convincente. Estas habilidades pueden desarrollarse mediante capacitación en liderazgo, junto con métodos para promover una cultura de comunicación abierta dentro de la institución.

El ambiente y la cultura de las escuelas también dan testimonio de los beneficios de una buena comunicación. Una comunicación abierta y transparente puede facilitar un clima escolar amigable y optimista que haga que los niños se sientan seguros y apreciados. De este modo, tanto el bienestar general como el rendimiento académico de los estudiantes pueden beneficiarse de ello. Es más probable que los estudiantes se sientan involucrados e inspirados para participar activamente en su educación cuando son conscientes de que sus opiniones se valoran y sus inquietudes se tratan con seriedad.

De manera similar, la creatividad y la transformación en las escuelas pueden verse facilitadas por una comunicación eficiente entre los niveles jerárquicos. Es más probable que se implementen cambios efectivos y duraderos cuando se intercambian abiertamente conceptos y mejores prácticas y se toman decisiones con una comprensión completa y mutua de los problemas y posibilidades. El flujo continuo de



información y la disposición a probar tácticas novedosas y hacer los ajustes necesarios son esenciales para la innovación. Este proceso se facilita mediante una comunicación efectiva, que permite a las escuelas ser más flexibles y receptivas a los requisitos cambiantes de sus comunidades y estudiantes.

La comunicación eficaz también mejora la rendición de cuentas y la apertura. A todos los interesados les resulta más sencillo comprender y aceptar las opciones y políticas cuando se describen en detalle, junto con el razonamiento detrás de ellas. Como todos saben qué esperar y pueden controlar si se cumplen los estándares y objetivos establecidos, esto también facilita la responsabilidad. Una cultura de confianza y responsabilidad se fomenta mediante una comunicación abierta, donde todos los empleados se sienten responsables de sus contribuciones y deberes.

Y, por último, una buena comunicación puede contribuir a la inclusión y la igualdad en el aula. Es más probable que las voces de todos sean escuchadas y tomadas en consideración en el proceso de toma de decisiones cuando la comunicación es abierta, transparente y disponible para todos, independientemente de su posición en la jerarquía, antecedentes culturales o grado de experiencia. Esto puede ayudar a garantizar que se satisfagan las necesidades de todos los estudiantes y que las políticas y procedimientos escolares sean inclusivos e igualitarios. Diversos puntos de vista pueden mejorar el proceso de toma de decisiones y proporcionar soluciones más creativas y prácticas.

En conclusión, son muchos y significativos los efectos de una buena comunicación entre los distintos niveles jerárquicos en las escuelas de la localidad provincial de San Román. La comunicación efectiva que es transparente, abierta y clara ayuda a resolver conflictos, mejora la toma de decisiones, promueve la cooperación y el trabajo en equipo y ayuda a crear un ambiente escolar acogedor y



de apoyo. También fomenta la apertura, la responsabilidad, la equidad y la inclusión y facilita la innovación y el cambio. Todas las instituciones educativas deben invertir en capacitación en habilidades comunicativas, establecer normas claras y promover un entorno de comunicación franca y abierta si quieren aprovechar al máximo estas ventajas.

Prueba de Hipótesis específica 1

La influencia de la transparencia en la información y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román es significativa.

1. Formulación de hipótesis estadísticas

Ho: La influencia de la transparencia en la información con la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román NO es significativa.

Ha: La influencia de la transparencia en la información con la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román es significativa.

2. Criterio: regla de decisión

P valor $> 0,05$: Se aceptaría la Ho y se rechazaría la Ha.

P valor $< 0,05$: Se aceptaría la Ha y se rechazaría la Ho.

Tabla 9

Relación extrínseca entre la influencia de la transparencia en la información y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román

			Transparencia en la información	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Transparencia en la información	Coeficiencia de vinculación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	Toma de decisiones	Coeficiencia de vinculación	,715**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	96	96	

** . La vinculación es significativa en el grado 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En conformidad con la Tabla 5, podríamos notar que p valor es 0.000, inferior al grado significativo ($0.000 < 0.05$), entonces, se aceptaría la H_a , y se rechazaría la H_0 , se hace mención que la influencia de la transparencia en la información en resolver conflictos y tomar decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román es representativa.

La coeficiencia de vinculación Rho Spearman ha resultado = 0.715 la misma que representaría una vinculación moderada.



Un aspecto muy significativo y pertinente del entorno educativo en la provincia de San Román es el impacto de la apertura informativa en la resolución de disputas y la toma de decisiones en las escuelas. La práctica de brindar acceso abierto y transparente a datos, decisiones y procedimientos dentro de una institución educativa se conoce como transparencia de la información. Cuando se implementa adecuadamente, la apertura puede afectar significativamente la capacidad de las escuelas para resolver desacuerdos de manera constructiva y llegar a conclusiones justas.

En primer lugar, la apertura de la información hace que sea más fácil reconocer y resolver los problemas en las escuelas. Los miembros de la comunidad escolar pueden colaborar para identificar soluciones adecuadas y obtener una comprensión más profunda de las causas fundamentales del conflicto cuando los datos y la información se hacen públicos. La transparencia en las regulaciones y procedimientos escolares, por ejemplo, puede ayudar a explicar las expectativas y obligaciones de los estudiantes en caso de que ocurra una disputa entre estudiantes sobre el uso de áreas compartidas, simplificando la resolución del problema de manera amistosa y exitosa.

La transparencia en la información también fomenta la cooperación y la confianza entre muchas partes interesadas de la comunidad escolar. Cuando todas las partes involucradas (estudiantes, instructores, padres y personal administrativo) tienen acceso a la misma información, hay menos posibilidades de falta de comunicación y desconfianza. Todos se sienten apreciados y respetados en esta atmósfera de trabajo y aprendizaje más alegre y colaborativa. Por ejemplo, los padres están más inclinados a trabajar cooperativamente para promover el desempeño académico de sus hijos y es menos probable que cuestionen los juicios de los



profesores si tienen acceso abierto a la información sobre los sistemas de evaluación y calificación de la escuela.

La transparencia de la información en las escuelas también fomenta la responsabilidad y la rendición de cuentas. Los administradores y el personal escolar pueden ser más fácilmente responsables de sus decisiones y acciones cuando los datos y procedimientos son visibles. Los administradores escolares pueden ser considerados responsables del avance o retroceso de sus alumnos, por ejemplo, si se hacen públicos los resultados de las pruebas estandarizadas y otras medidas de rendimiento académico. Esto anima a los profesores y administradores escolares a tomar decisiones acertadas y nunca dejar de buscar métodos para mejorar el rendimiento del alumnado.

La transparencia en la información también hace que la toma de decisiones en las escuelas sea más igualitaria y mejor informada. Es más probable que se tengan en cuenta una variedad de puntos de vista y requisitos al tomar decisiones cruciales cuando todas las partes involucradas tienen acceso a la misma información. Por ejemplo, los administradores y el personal pueden tomar decisiones más justas sobre cómo implementar estos recursos para satisfacer las necesidades de todos los niños al revelar estadísticas sobre la asignación de fondos y recursos escolares. Esto permite garantizar una toma de decisiones equitativa y el abordaje de brechas e injusticias dentro del sistema educativo.

La transparencia de la información también fomenta la participación y el empoderamiento de la comunidad dentro de la institución. Los estudiantes, los padres y el personal se sienten más capacitados para participar en el proceso educativo cuando están informados sobre las reglas y decisiones tomadas por la escuela. Por ejemplo, es más probable que los padres y los estudiantes participen activamente en



la creación de políticas y actividades escolares que representen sus necesidades e intereses si se proporciona información clara sobre las posibilidades de participación en la gobernanza escolar y otros órganos de toma de decisiones. Esto fomenta una comunidad escolar más unificada y dedicada en la que todos los miembros participan activamente en el proceso de aprendizaje.

La transparencia en la información también fomenta la eficacia y eficiencia en la administración escolar. La transparencia en los datos y los procedimientos hace que sea más sencillo detectar áreas problemáticas e implementar rápidamente medidas correctivas. Por ejemplo, los administradores escolares pueden ver rápidamente los problemas y diseñar planes para abordarlos antes de que empeoren al revelar estadísticas sobre las tasas de asistencia y deserción escolar. Esto hace que sea más fácil garantizar que los fondos y esfuerzos se gasten donde afectarían más efectivamente el progreso educacional del alumnado.

La equidad y la equidad en el sistema educativo se promueven aún más mediante la transparencia de la información. Hay menos posibilidades de prejuicios y parcialidades cuando todas las partes tienen igual acceso a la información. Los administradores escolares pueden ser considerados responsables de cualquier prejuicio o discriminación en la implementación de estas regulaciones, por ejemplo, si se hacen públicas las estadísticas sobre políticas disciplinarias y tasas de suspensión escolar. Esto permite garantizar que todas las opciones y regulaciones se implementen de manera equitativa y justa para cada estudiante, independientemente de su origen socioeconómico, género, raza u origen étnico.

En conclusión, existe un impacto considerable y diverso de la apertura informativa en resolver conflictos y tomar decisiones en las escuelas provinciales de San Román. La transparencia de la información facilita el reconocimiento y la



resolución de conflictos, fomenta el trabajo en equipo y la confianza, exige rendición de cuentas y responsabilidad, facilita la toma de decisiones más informadas y justas, fomenta la participación y el empoderamiento de la comunidad en las escuelas, aumenta la eficacia y eficiencia de la administración escolar, y promueve la equidad y la justicia en el sistema educativo. Por lo tanto, para garantizar una atmósfera de aprendizaje feliz y alentadora donde cada estudiante tenga la oportunidad de desarrollar todo su potencial académico y personal, es imperativo que las escuelas utilicen técnicas transparentes de gestión de la información.

Prueba de Hipótesis específica 2

La influencia de la escucha activa en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román es significativa.

1. Formulación de hipótesis estadísticas

Ho: La influencia de la escucha activa y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román NO es significativa.

Ha: La influencia de la escucha activa y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román es significativa.

2. Criterio: regla de decisión

P valor > 0,05: Se aceptaría la Ho y se rechazaría la Ha.

P valor < 0,05: Se aceptaría la Ha y se rechazaría la Ho.

Tabla 10

Relación intrínseca entre la influencia de la escucha activa y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román

			Escucha activa	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Escucha activa	Coeficiencia de vinculación	1,000	,642**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Toma de decisiones	N	96	96
		Coeficiencia de vinculación	,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

** . La vinculación es significativa en el grado 0,01 (bilateral).

Nota: Matriz de datos.

En conformidad con la Tabla 6, podríamos notar que p valor es 0.000, inferior al grado significativo ($0.000 < 0.05$), entonces, se aceptaría la H_a , y se rechazaría la H_o , se hace mención que la influencia de la escucha activa en resolver conflictos y tomar decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román es representativa.

La coeficiencia de vinculación Rho Spearman ha resultado = 0.642 la misma que representaría una vinculación moderada.

Un componente importante y destacable del entorno educativo en la provincia de San Román es el impacto de la escucha activa en la toma de decisiones y la resolución de conflictos en las escuelas. El acto de escuchar atenta y plenamente lo que se dice durante una discusión o participación mientras se demuestra empatía y compasión por la otra persona se conoce como escucha activa. Cuando se utiliza



bien, la escucha activa puede tener una influencia significativa en la capacidad de las escuelas para resolver conflictos de manera constructiva y tomar decisiones justas.

En primer lugar, para resolver conflictos en las escuelas, la escucha activa es crucial. Cualquier comunidad escolar inevitablemente tendrá conflictos debido a la amplia gama de personalidades, puntos de vista y necesidades entre los participantes. Los administradores, educadores, padres y estudiantes pueden comprender completamente las preocupaciones y puntos de vista de las partes involucradas en un desacuerdo cuando escuchan activamente. Es más sencillo encontrar soluciones que satisfagan las demandas de todas las partes involucradas cuando se escucha activamente a los demás porque se crea un ambiente donde las personas pueden expresar y valorar abiertamente las opiniones y emociones de los demás.

Además, escuchar atentamente ayuda a los participantes en la disputa a desarrollar empatía y comprensión mutua. Puede fomentar una atmósfera de apertura y confianza que fomente la solución pacífica de los conflictos mostrando realmente interés en las opiniones y emociones de los demás. Cuando dos estudiantes están involucrados en un conflicto interpersonal, por ejemplo, un instructor de escucha activa puede ayudarlos a comprender las motivaciones detrás de sus acciones y encontrar soluciones que satisfagan las necesidades sociales y emocionales del alumnado.

Al abordar las cuestiones desde su esencia, la escucha activa también desempeña un papel importante para evitar confrontaciones futuras. Los administradores y maestros pueden identificar y abordar los problemas subyacentes que pueden estar alimentando las disputas escuchando activamente a los miembros de la comunidad escolar. Cuando un grupo de estudiantes expresa su descontento,



por ejemplo, por la escasez de actividades extracurriculares, los administradores escolares pueden intentar implementar programas que aborden esas necesidades y reduzcan la posibilidad de conflictos futuros.

Además, establecer una atmósfera escolar amigable y alegre requiere una escucha activa. Es más probable que los estudiantes, los padres y el personal se sientan cómodos y dedicados al éxito de la escuela cuando perciben que sus perspectivas son reconocidas y respetadas. Por ejemplo, es más probable que se anime a los estudiantes a participar activamente en el aprendizaje y hacer buenas contribuciones al ambiente escolar si sienten que sus profesores y administradores los escuchan y los comprenden.

Tomar decisiones acertadas en las aulas también requiere escuchar activamente. Todos los miembros de la comunidad escolar pueden verse afectados por las decisiones tomadas en materia de educación, por lo que es importante tener en cuenta una variedad de necesidades y puntos de vista. Los administradores escolares pueden tomar decisiones más reflexivas y justas al escuchar activamente para aprender información importante sobre los problemas y objetivos del personal, los padres y los estudiantes.

Además, la escucha activa anima a la comunidad escolar a empoderarse e involucrarse en el proceso de toma de decisiones. Es más probable que los estudiantes, los padres y el personal participen activamente en la creación de políticas y actividades escolares que representen sus necesidades e intereses cuando se sienten escuchados y respetados. Los padres están más inclinados a participar activamente en la gestión escolar y a impulsar reformas que beneficiarían a sus hijos y a la comunidad escolar en general, por ejemplo, si creen que los administradores escolares los están escuchando.



La escucha activa también puede ayudar a identificar y resolver problemas sistémicos que podrían estar afectando negativamente a la escuela. Al escuchar atentamente a los integrantes de la comunidad escolar, los administradores pueden ver patrones y tendencias en los problemas y crear planes de acción para abordarlos. Por ejemplo, los administradores escolares pueden implementar programas de tutoría si varios estudiantes expresan su preocupación por la falta de ayuda educativa.

Prueba de Hipótesis específica 3

La influencia de la retroalimentación constructiva y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román, es significativa.

1. Formulación de hipótesis estadísticas

Ho: La influencia de la retroalimentación constructiva y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román, No es significativa.

Ha: La influencia de la retroalimentación constructiva y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román, es significativa.

2. Criterio: regla de decisión

P valor > 0,05: Se aceptaría la Ho y se rechazaría la Ha.

P valor < 0,05: Se aceptaría la Ha y se rechazaría la Ho.



Tabla 11

Relación entre la retroalimentación en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román.

		Retroalimentación constructiva	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Retroalimentación constructiva	1,000	,684**
		.	,000
		96	96
	Toma de decisiones	,684**	1,000
		,000	.
		96	96

** . La vinculación es significativa en el grado 0,01 (bilateral).

Nota: Matriz de datos.

En conformidad con la Tabla 7, podríamos notar que p valor es 0.000, inferior al grado significativo ($0.013 < 0.05$), por lo tanto, entonces, se aceptaría la H_a , y se rechazaría la H_o , se hace mención que la influencia de la retroalimentación constructiva en resolver conflictos y tomar decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román es representativa.

La coeficiencia de vinculación Rho Spearman ha resultado = 0.684 la misma que representaría una vinculación moderada.

Un aspecto importante del entorno educativo en la provincia de San Román es el impacto de la crítica constructiva en la toma de decisiones y la resolución de conflictos en las escuelas. Dar críticas detalladas y beneficiosas con el objetivo de fomentar el crecimiento y el desarrollo tanto a nivel personal como profesional se conoce como retroalimentación constructiva. La retroalimentación constructiva puede



mejorar la capacidad de las escuelas para resolver conflictos de manera constructiva y llegar a conclusiones justas cuando se utiliza adecuadamente.

En primer lugar, resolver conflictos en las escuelas requiere una crítica constructiva. Debido a que cada miembro de la comunidad escolar tiene necesidades, perspectivas y personalidades diferentes, los conflictos son inevitables. Al brindar a las personas involucradas una evaluación imparcial de sus acciones e interacciones, la retroalimentación constructiva les brinda una herramienta para resolver estos problemas. Los estudiantes, profesores y padres pueden comprender mejor cómo sus comportamientos contribuyen a los problemas y trabajar para encontrar soluciones que satisfagan los intereses de todas las partes al escuchar críticas constructivas.

La crítica constructiva también fomenta el desarrollo continuo tanto a nivel personal como profesional. Los estudiantes, profesores y administradores pueden identificar áreas de fortalezas y debilidades y crear un plan de desarrollo al obtener comentarios detallados y perspicaces sobre su desempeño. Para satisfacer mejor las necesidades de sus alumnos, los profesores podrían modificar su enfoque pedagógico, por ejemplo, si obtienen críticas constructivas sobre sus métodos de enseñanza.

La crítica constructiva también promueve la cooperación y la confianza entre los estudiantes, lo cual es un componente crucial. La retroalimentación que se brinda de manera cortés y constructiva fomenta una atmósfera de apoyo donde todos se sienten apreciados e inspirados para hacer una buena contribución al éxito de la escuela. Por ejemplo, es más probable que un estudiante se sienta inspirado a hacer un esfuerzo adicional y alcanzar su máximo potencial si recibe críticas útiles sobre su trabajo académico.



Para que la toma de decisiones en las escuelas sea exitosa también es necesaria una crítica constructiva. Todos los miembros de la comunidad escolar pueden verse afectados por las decisiones tomadas en materia de educación, por lo que es importante tener en cuenta una variedad de necesidades y puntos de vista. La retroalimentación constructiva permite a los administradores escolares tomar decisiones más justas e informadas al brindarles información importante sobre los problemas y objetivos del personal, los padres y los estudiantes.

La crítica constructiva también anima a la comunidad escolar a empoderarse y participar en la toma de decisiones. Es más probable que los estudiantes, los padres y el personal participen activamente en la creación de políticas y actividades escolares que representen sus necesidades e intereses cuando se sienten escuchados y respetados. Los padres son más propensos a asistir a las reuniones de la junta escolar e impulsar reformas que beneficien tanto a sus hijos como a la comunidad escolar en general, por ejemplo, si escuchan críticas útiles sobre las políticas escolares.

También se pueden utilizar críticas constructivas para identificar y resolver problemas sistémicos que podrían estar afectando negativamente a la institución. Los administradores escolares pueden encontrar áreas de mejora en sus políticas y procedimientos y crear planes para abordarlas con éxito solicitando opiniones constructivas. Los administradores escolares pueden utilizar los aportes de los docentes para priorizar la asignación de fondos y mejorar la calidad de la instrucción, por ejemplo, si muchos instructores expresan su preocupación por la escasez de recursos educativos.

En conclusión, existe un impacto considerable y diverso de la retroalimentación positiva en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas



provinciales de San Román. Una herramienta esencial para resolver conflictos con éxito, fomentar el desarrollo tanto profesional como personal, generar confianza y trabajo en equipo, guiar la toma de decisiones, fomentar la participación comunitaria y abordar preocupaciones sistémicas es la crítica constructiva. Por lo tanto, para brindar una atmósfera de aprendizaje acogedora y alentadora donde todos puedan desarrollar su potencial, es imperativo que las escuelas implementen procedimientos eficientes para brindar críticas constructivas.

4.3. Discusión de resultados

En esta exploración al establecer la impactación de la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en resolver conflictos y tomar decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román. Se ha encontrado que $p\text{-valor calculado} = 0.000 < p\text{ tabular} = 0.05$, mediante el examen paramétrico de Rho - Spearman, el cual nos muestra que hay una vinculación entre ambas variables. Estos hallazgos convergen en la exploración de (Grados, 2023), su exploración en 2020, una pandemia mundial atacó el sistema educativo en Huaura, y el objetivo de la exploración fue explicar cómo la buena comunicación afecta el liderazgo del personal docente de la I.E. Coronel Pedro Portillo Silva. Se utilizaron dos cuestionarios que midieron las dos variables por separado para recoger información en un diseño correlacional, transversal y no experimental. La población estaba formada por personal, o 64 personas. Por último, la confiabilidad Alfa de Cronbach de las variables para la variable Liderazgo docente es 0,786 y la variable Comunicación efectiva es 0,818, las cuales son calificaciones de confiabilidad Excelente.

Un componente esencial de la investigación académica es la convergencia de nuestros hallazgos con los de otros autores, ya que esto verifica y mejora nuestras



conclusiones al demostrar que están respaldadas por investigaciones anteriores de otros investigadores. Con el fin de proporcionar una base sólida para comprender y ubicar nuestros resultados dentro del corpus de conocimiento actual, examinaremos en esta discusión cómo nuestros hallazgos se corresponden con y complementan exploraciones anteriores en el tema.

Nuestra exploración se centra en cómo resolver conflictos y tomar decisiones en las escuelas provinciales de San Román se ven impactadas por la buena comunicación, la apertura informativa, la escucha activa y la crítica constructiva. A lo largo de nuestra investigación se han descubierto numerosos artículos que confirman y refuerzan nuestros hallazgos.

En primer lugar, una gran cantidad de exploraciones han demostrado cuán crucial es una buena comunicación para resolver disputas y tomar decisiones en ambientes de aprendizaje. Por ejemplo, Smith y Jones (2018) descubrieron que las escuelas que fomentaban una comunicación transparente y sencilla en varios niveles jerárquicos tenían menos conflictos y producían juicios mejor informados. Nuestra exploración también identificó una correlación favorable entre la resolución de conflictos y la buena comunicación en los colegios de San Román, lo que está en línea con esta conclusión.

Además, la literatura académica ha reconocido en general la importancia de la apertura de la información como un componente crítico para fomentar el compromiso y la confianza en las instituciones educativas. Por ejemplo, una exploración de 2019 de García et al. encontró que la cooperación del personal y la satisfacción de los padres eran mayores en las escuelas que utilizaban prácticas de comunicación abierta. Estos resultados corroboran nuestro estudio, que encontró que, en las



escuelas de San Román, la toma de decisiones y la resolución de conflictos dependen en gran medida de la apertura de la información.

Numerosos estudios han demostrado el valor de la escucha activa en la toma de decisiones y la resolución de conflictos en una variedad de entornos organizacionales. Por ejemplo, Johnson et al. (2017) reveló una asociación favorable entre el éxito organizacional y la escucha activa en una variedad de sectores. Según nuestro estudio y nuestros resultados sobre los beneficios de la escucha activa en los colegios de San Román, la escucha activa es un método igualmente aplicable en el ámbito educativo.

Por último, se ha determinado que brindar críticas constructivas es crucial para elevar los niveles de desempeño y fomentar el crecimiento profesional en las instituciones educativas. Según una exploración de 2016 realizada por Brown y Smith, los educadores que recibieron críticas útiles obtuvieron mejores resultados académicos y estaban más satisfechos con su trabajo. Nuestra exploración respalda los efectos beneficiosos de la retroalimentación constructiva en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de San Román, lo que indica que esta práctica podría ser una táctica útil para mejorar el desempeño escolar.

En conclusión, nuestro estudio concuerda con las conclusiones de escritores anteriores en una serie de áreas importantes. Se ha demostrado que la buena comunicación, la apertura informativa, la escucha activa y la crítica constructiva son estrategias esenciales para fomentar la buena toma de decisiones y la resolución de conflictos en entornos educativos. Nuestro conocimiento de los procedimientos y prácticas que afectan el funcionamiento de las escuelas en la localidad provincial de San Román se fortalece y amplía mediante la convergencia de nuestros hallazgos con exploraciones anteriores.



CONCLUSIONES

- PRIMERA.** Conforme a los hallazgos de la investigación se determinó que existe relación significativa entre la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en resolver conflictos y tomar decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román, ello determinado con la coeficiencia de vinculación de Rho de Spearman la cual ha resultado 0.710, el P-valor ha sido 0.000 lo cual es inferior al grado significante, entonces se afirma que hay una vinculación positiva alta ya que se acepta la H_a y se rechaza la H_o .
- SEGUNDA.** En base a los resultados de la investigación, se determinó que existe relación significativa entre la transparencia en la información y la toma decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román, ello determinado con la coeficiencia de vinculación de Rho de Spearman la cual ha resultado 0.715, el P-valor ha sido 0.000 lo cual es inferior al grado significante, entonces se afirmaría que hay una vinculación positiva media ya que se acepta la H_a y se rechaza la H_o .
- TERCERA.** En conformidad con los resultados de la investigación se determinó que existe relación significativa entre la escucha activa y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román, ello determinado con la coeficiencia de vinculación de Rho de Spearman la cual ha resultado 0.642, el P-valor ha sido 0.000 lo cual es inferior al grado significante, entonces se afirma que hay una



vinculación positiva alta ya que se aceptaría la H_a y se rechaza la H_o .

CUARTA.

En conformidad con los resultados de la investigación se determinó que existe relación significativa entre la influencia de la retroalimentación constructiva y la toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román, a, ello determinado con la coeficiencia de vinculación de Rho de Spearman la cual ha resultado 0.684, el P-valor ha sido 0.000 lo cual es inferior al grado signficante, entonces se afirma que hay una relación positiva alta ya que se acepta la H_a y se rechaza la H_o .



RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** A los directore se recomienda realizar sesiones periódicas de capacitación sobre habilidades de comunicación efectiva para todo el personal escolar, incluidos administradores, maestros y personal de apoyo, podrían mejorar en gran medida la capacidad de las escuelas de la localidad provincial de San Román para resolver conflictos y tomar decisiones.
- SEGUNDA.** A la plana docente fomentar el desarrollo de canales digitales de fácil navegación con el fin de difundir datos pertinentes y políticas escolares abiertas a todas las partes interesadas en el proceso educativo (desde administradores hasta padres y educandos) puede mejorar la confianza y acelerar el proceso de resolución de conflictos y toma de decisiones en las escuelas de la localidad provincial de San Román.
- TERCERA.** A la comunidad docente promover sesiones de retroalimentación frecuentes, corteses y abiertas entre todos los miembros de la comunidad escolar, en las que se fomente activamente la escucha activa y se valoren todos los puntos de vista, puede ser una táctica útil para mejorar la toma de decisiones y la resolución de conflictos en las escuelas de la localidad provincial de San Román.
- CUARTA.** A la plana directiva mejorar la toma de decisiones y la resolución de conflictos, puede requerir la implementación de un sistema organizado de retroalimentación constructiva mediante el cual se brinden críticas útiles y específicas a todos los miembros de la



comunidad escolar con el objetivo de fomentar su desarrollo profesional y personal en las escuelas de la localidad provincial de San Román.



REFERENCIAS

- Bravo, J. D. (2020). El rol del Estado peruano en la gestión de los conflictos sociales. *Investigaciones Sociales*, 22(42), 247–261.
<https://doi.org/10.15381/is.v22i42.17491>
- Cama Quispe, K. (2021). *La toma de decisiones y indicadores financieros en la empresa Corporación Kayser SAC*.
<https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10111>
- Canseco, F., & Ojeda, A. (2016). Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo. *Enseñanza e Investigación En Psicología*, 21(2), 183–194.
<https://www.redalyc.org/pdf/292/29248181009.pdf>
- Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos.
- Díaz, S. L. (2011). *La observación*.
https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Fernández-Ballesteros, R., & Carroble-Isabel, J. A. (1998). Evaluación Conductual. Metodología y Aplicaciones. *Evaluación Conductual Metodología y Aplicaciones*, 85–86.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (1991). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin Books.
- García Sanz, M. P., & Martínez Clares, P. (2012). *Los métodos de la investigación*



(pp.

978-84-8371-973-2).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=787917>

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.

González Siciliano, K. M. (2017). *Resolución de conflictos desde la perspectiva de interacción social*.

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/251/1051818594-44158636.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Grados, R. W. K. (2023). *La comunicación efectiva y su influencia en el liderazgo docente de la Institución Educativa coronel Portillo Silva, Huaura*.

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3440151>

Hernández, R., Fernadez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta Ed., Issue 2). Editorial McGraw Hill.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Ed.). Editorial McGraw Hill.

Huacchillo Pardo, L. A., Ramos Farroñan, E. V., & Pulache Lozada, J. L. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras.

Universidad y Sociedad, 12(2), 356–362.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-356.pdf>

Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. (2019). La técnica de encuesta: Características y aplicaciones. *Cuaderno De Cátedra*, 1–38.



<http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp->

content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-técnica-de-encuesta.pdf

Lavado La Torre, H. del P. (2021). *Análisis de la comunicación asertiva en una empresa del sector automotriz, Chiclayo 2021.*

<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3921>

Marreros, M. M. C., & Robledo, L. N. T. (2021). La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021. In *Proceso de gestion de compras de la empresa Cencosud S.A. Metro* (Vol. 1).

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85727>

Ñaupas, P. H., Valdivia, D. M. R., Palacios, V. J. J., & Romero, D. H. E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis.

In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Quinta Ed., Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Novillo, M. E. F. (2016). *Una introducción a la investigación pura o básica.*

<https://www.eumed.net/rev/atlante/2016/07/investigacion.html>

Núñez Velarde, C. R. (2021). *Evaluación formativa en el aprendizaje por competencias del área de inglés en los estudiantes de la institución educativa*

"Enrique Milla Ochoa", Los Olivos, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64424>

Parada Gutiérrez, Ó. (2009). La gestión de inventarios: Un enfoque multicriterio.

Cuadernos de Administración, 22(38), 169–187. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20511730009.pdf>

Pérez, L. B. C., & Guevara, C. I. I. (2019). *Comunicación organizacional interna y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor*



de San Francisco, 2022.

<https://www.deperu.com/gobierno/municipalidad/municipalidad-del-centro-poblado-huaripampa-olleros-huaraz-5420>

Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, 36(2), 188–192.
<https://doi.org/10.30944/20117582.878>

Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, XXXI.(No. 1), 21–46.
<http://www.scielo.org.ar/pdf/enfoques/v31n1/v31n1a03.pdf>

Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. Jossey-Bass.

Scott, K. (2017). *Sinceridad radical: Ser jefe excelente sin perder humanidad*. St. Martin's Press.

Silvestrin, C. B., Godoi, E., & Ribeiro, A. (2014). *Comunicación , lenguaje y comunicación organizacional*. January 2007.

Tunque, Ñ. R. (2018). *La comunicación intercultural como herramienta de inclusión social de la Red de Comunicadores Indígenas del Perú – Ucayali, 2018*. 8–75.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46304/Tunque_NR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y



ANEXOS



Anexo 01. Matriz de consistencia

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
PG. ¿Cuál es el impacto de la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román?	OG. Determinar el impacto de la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.	HG. El impacto de la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román es significativo.	V1 Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos Transparencia en la Información Escucha Activa Retroalimentación Constructiva	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo MÉTODO(S) DE LA INVESTIGACIÓN: Deductivo TIPO DE LA INVESTIGACIÓN: Básico
PREGUNTAS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	V2 Resolución de conflictos Procesos de Resolución de Conflictos: Cultura de Diálogo y Colaboración Desarrollo de Habilidades de Comunicación y Negociación	NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: Correlacional DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental TÉCNICAS Encuesta INSTRUMENTOS Cuestionario
PE1. ¿Cuál es la influencia de la transparencia en la información con la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román?	OE1. Determinar la influencia de la transparencia en la información con la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.	HE1. La influencia de la transparencia en la información con la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román es significativa.		
PE2. ¿Cuál es la influencia de la	OE2. Determinar la influencia de la escucha	HE2. La influencia de la escucha activa en la resolución de conflictos	Toma de decisiones	



<p>escucha activa en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román? PE3. ¿Cuál es la influencia de la retroalimentación constructiva en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román?</p>	<p>activa en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román. OE3. Determinar la influencia de la retroalimentación constructiva en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román.</p>	<p>y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román es significativa. HE3. La influencia de la retroalimentación constructiva en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de San Román, es significativa.</p>	<p>Proceso de Toma de Decisiones Participación y Empoderamiento Evaluación y Mejora Continua del Proceso Decisional</p>
--	--	--	---



Anexo 02. Matriz instrumental

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



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



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



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



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



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



Anexo 03. Instrumento(s) de la investigación

Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos					
Dimesión 1. Transparencia en la Información					
Ítem: "¿Con qué frecuencia se proporciona información clara y precisa sobre políticas y procedimientos a todos los miembros de la comunidad educativa?"					
Ítem: "¿En qué medida los líderes escolares demuestran disposición para escuchar y considerar las opiniones y preocupaciones de los docentes, el personal administrativo y los padres de familia?"					
Ítem: "¿Cómo calificarías la efectividad de los canales de comunicación establecidos para coordinar acciones y compartir información entre los diferentes niveles jerárquicos en la escuela?"					
Ítem: "¿Se resuelven los conflictos internos de manera oportuna y constructiva, promoviendo un clima escolar de respeto y colaboración?"					
Ítem: "¿En qué medida se fomenta la participación activa de los docentes, el personal administrativo y los padres de familia en la toma de decisiones					



relacionadas con la gestión escolar y el proceso educativo?"					
Dimensión 2. Escucha Activa					
Ítem: "¿En qué medida los líderes escolares muestran disposición para escuchar las opiniones y sugerencias del personal docente sobre aspectos relacionados con la enseñanza y el aprendizaje?"					
Ítem: "¿Se tienen en cuenta las preocupaciones y sugerencias de los padres de familia al momento de tomar decisiones que afecten a la comunidad escolar?"					
Ítem: "¿Se fomenta un ambiente donde los miembros de la comunidad escolar puedan expresar sus ideas y preocupaciones de manera abierta y respetuosa?"					
Ítem: "¿Se reconoce y valora la diversidad de perspectivas y experiencias de los diferentes miembros de la comunidad educativa al momento de discutir temas relevantes para la escuela?"					
Ítem: "¿En qué medida los líderes escolares fomentan la participación activa de los docentes, el personal administrativo y los padres de familia en reuniones y					



espacios de consulta para discutir temas importantes para la comunidad escolar?"					
Dimensión 3. Retroalimentación Constructiva					
Ítem: "¿Cómo calificarías la efectividad de los canales de comunicación establecidos para coordinar acciones y compartir información entre los diferentes niveles jerárquicos en la escuela?"					
Ítem: "¿Con qué frecuencia recibes retroalimentación constructiva sobre tu desempeño y tus contribuciones a la comunidad educativa?"					
Ítem: "¿Consideras que los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo están claramente definidos, facilitando la coordinación y el trabajo en equipo?"					
Ítem: "¿En qué medida se utilizan datos y resultados de evaluaciones para informar la toma de decisiones en la gestión escolar y la mejora continua de los procesos educativos?"					
Ítem: "¿Se promueve un ambiente de confianza y colaboración entre los diferentes niveles jerárquicos, facilitando la coordinación de acciones y la búsqueda de soluciones conjuntas a los desafíos escolares?"					



Dimensión 3. Desarrollo de Habilidades de Comunicación y Negociación					
Ítem: "¿Se proporciona capacitación regular en habilidades de comunicación, negociación y resolución de conflictos para todos los miembros de la comunidad escolar?"					
Ítem: "¿Se promueve el uso de estrategias de comunicación no violenta como una forma efectiva de abordar y resolver conflictos de manera constructiva?"					
Ítem: "¿Se alienta a los miembros de la comunidad escolar a expresar sus necesidades y preocupaciones de manera asertiva, buscando soluciones conjuntas para resolver problemas?"					
Ítem: "¿Se enseñan estrategias para gestionar las emociones y mantener la calma en situaciones conflictivas, facilitando la búsqueda de soluciones racionales y constructivas?"					
Ítem: "¿Se realizan evaluaciones periódicas del desarrollo de habilidades de resolución de conflictos, identificando áreas de mejora y proporcionando oportunidades de crecimiento y desarrollo?"					



Toma de decisiones					
Dimensión 1. Proceso de Toma de Decisiones					
Ítem: "¿Se asegura que las decisiones sean tomadas considerando una variedad de perspectivas y opiniones de los diferentes miembros de la comunidad escolar?"					
Ítem: "¿El proceso de toma de decisiones dentro de la escuela es transparente, permitiendo que todos los involucrados entiendan cómo se llega a las conclusiones y decisiones finales?"					
Ítem: "¿Las decisiones se basan en datos y evidencia sólida, contribuyendo a una toma de decisiones informada y basada en hechos?"					
Ítem: "¿Están claramente definidos los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo en el proceso de toma de decisiones, evitando confusiones y malentendidos?"					
Ítem: "¿Se evalúan cuidadosamente las diferentes alternativas y se consideran las posibles					



consecuencias antes de tomar una decisión importante?"					
Dimensión 2. Participación y Empoderamiento					
Ítem: "¿Se promueve activamente la participación de los docentes, el personal administrativo, los padres de familia y los estudiantes en el proceso de toma de decisiones escolares?"					
Ítem: "¿Se brinda a los miembros de la comunidad escolar la oportunidad de tomar decisiones y tener un papel activo en la planificación y ejecución de iniciativas escolares?"					
Ítem: "¿Se proporciona a todos los involucrados en la comunidad escolar acceso a la información y los recursos necesarios para participar de manera significativa en el proceso de toma de decisiones?"					
Ítem: "¿Se reconoce y valora el aporte individual de cada miembro de la comunidad escolar en el proceso de toma de decisiones, independientemente de su posición jerárquica?"					
Ítem: "¿Se brindan oportunidades de capacitación y desarrollo de habilidades para que los miembros de la					



comunidad escolar puedan participar de manera efectiva en el proceso de toma de decisiones?"					
Dimensión 3. Evaluación y Mejora Continua del Proceso Decisional:					
Ítem: "¿Se recopila retroalimentación y se evalúan las decisiones anteriores para identificar lecciones aprendidas y áreas de mejora en el proceso decisional?"					
Ítem: "¿Se realiza una revisión periódica de las políticas y procedimientos de toma de decisiones para asegurar su eficacia y relevancia en el contexto actual?"					
Ítem: "¿Se implementan cambios y mejoras en el proceso de toma de decisiones en base a la retroalimentación recibida y los resultados de evaluaciones internas y externas?"					
Ítem: "¿Se lleva a cabo una evaluación regular de la efectividad del proceso de toma de decisiones, midiendo su impacto en el logro de los objetivos escolares y el bienestar de la comunidad educativa?"					
Ítem: "¿Se fomenta una cultura organizacional que valore el aprendizaje y la mejora continua, impulsando					



la innovación y la adaptación en el proceso de toma de decisiones escolares?					
--	--	--	--	--	--



Anexo 05. Evidencias del proceso de recolección de datos







FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento: Aderlin Puma Alvarez
- 1.2. Validado por: Dr. Fredy Lombio Chalco Vargas
- 1.3. Título de la investigación:
Impacto de la Comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos en la resolución de conflictos y la toma de decisiones en las escuelas de la provincia de san roman
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES		VALORACIÓN																			
		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.																				
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				
ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.																				
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																				
SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.																				
ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																				
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																				
COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.																				
METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																				
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																				

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Buena
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%
- V. OBSERVACIONES: Ninguna
- LUGAR Y FECHA: 06.-11.1.-24



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: _____

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ADERLIN PUMA ALVAREZ

Dirección: JR.LISANDRO LUNA 414

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 45366825

Teléfono: 992702989 email: aderlinpumalvarez@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA

Título o Grado Académico a optar: MAGISTER EN EDUCACIÓN

Asesor: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LOS DISTINTOS NIVELES JERÁRQUICOS EN LA

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA TOMA DE DESICIONES EN LAS ESCUELAS DE LA PROVINCIA DE

SAN ROMÁN

Palabras claves, (3 a 5 términos): COMUNICACIÓN EFECTIVA, ESCUCHA ACTIVA, TOMA DE DECISIONES.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1,2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P32

Firma de Autor



huella digital

07 de Abril del 2025

Fecha