



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación interna y toma de decisiones, en el área de economía de un
hospital de Lima Norte, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. José Edinson Murrieta Luna (ORCID: 0000-0002-4173-3679)

ASESORA:

Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mi madre, esposa e hijas por su apoyo incondicional para lograr las metas trazadas en mi vida profesional y por su motivación para seguir adelante.

Agradecimiento

Quiero agradecerles a mis profesores por cada enseñanza y momentos dedicados para aclarar cualquier tipo de duda que me surgiera, agradecerle por su dedicación en cada clase, discurso y lección.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Murrieta luna José Edinson con DNI N° 41372189 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 01 de diciembre del 2019



Murrieta Luna José Edinson

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	19
2.1 Tipo y diseño de investigación	19
2.2. Operacionalización de las variables	20
2.3. Población, muestra y muestreo	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Procedimiento	25
2.6. Método de análisis de datos	25
2.7. Aspectos éticos	26
III. Resultados	27
IV. Discusión	40
V. Conclusiones	43
VI. Recomendaciones	44
Referencias	45
Anexos	47
Anexo 1	48
Anexo 2	49
Anexo 3	57

Índice de tablas

TABLA 1. Matriz de Operacionalización.	21
TABLA 2. Validez de instrumento mediante juicio de expertos.	23
TABLA 3. Resumen de procesamiento de casos.	24
TABLA 4. Estadísticas de fiabilidad.	24
TABLA 5. Rango de valores de Cronbach.	24
TABLA 6. Resumen de procesamiento de casos.	25
TABLA 7. Estadísticas de fiabilidad.	25
TABLA 8. Comunicación interna (agrupada).	27
TABLA 9. Comunicación formal (agrupada).	28
TABLA 10. Comunicación informal (agrupada).	29
TABLA 11. Toma de decisiones (agrupada).	30
TABLA 12. Identificar un problema (agrupada).	31
TABLA 13. Criterios de decisión (agrupada).	32
TABLA 14. Asignar peso (agrupada).	33
TABLA 15. Analizar y seleccionar (agrupada).	34
TABLA 16. Implementar y evaluar la eficacia (agrupada).	35
TABLA 17. Rangos de correlación	36
TABLA 18. Correlaciones no paramétricas	37
TABLA 19. Correlaciones no paramétricas	38
TABLA 20. Correlaciones no paramétricas	39

Índice de figuras

FIGURA 1. Comunicación interna (agrupada).	27
FIGURA 2. Comunicación formal (agrupada).	28
FIGURA 3. Comunicación informal (agrupada).	29
FIGURA 4. Toma de decisiones (agrupada).	30
FIGURA 5. Identificar un problema (agrupada).	31
FIGURA 6. Criterios de decisión (agrupada).	32
FIGURA 7. Asignar peso (agrupada).	33
FIGURA 8. Analizar y seleccionar (agrupada).	34
FIGURA 9. Implementar y evaluar la eficacia (agrupada).	35

Resumen

El presente trabajo de investigación está orientado a conocer sobre la Comunicación Interna y la toma de decisiones en el sistema de salud del país, teniendo como principal organización al Ministerio de Salud.

Asimismo, nos muestra la falta de comunicación, coordinación, control, ejecución y las decisiones tomadas entre la jefatura y el personal administrativo a fin de lograr los objetivos trazados por la institución.

El objetivo es determinar de qué manera se relaciona la comunicación interna y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019. En este trabajo de investigación se plantea dos variables: comunicación interna y la toma de decisiones, de las cuales se puede analizar que la toma de decisiones está en función de una eficiente comunicación interna dentro de una institución prestadora de salud. Este estudio de investigación tuvo como población a los colaboradores del área de economía de un hospital de Lima Norte 2019, de la misma forma este estudio de investigación fue de tipo aplicada su diseño fue no experimental de corte transversal de nivel descriptivo correlacional y su enfoque fue cuantitativo, así mismo la población estuvo conformada por 40 colaboradores del área de economía a los cuales se le aplicó cuestionarios los cuales nos sirvió para evaluar la comunicación interna y la toma de decisiones, de esa manera obteniendo el resultado que existe relación significativa entre la comunicación interna y la toma de decisiones.

Palabras clave: Comunicación interna, toma de decisiones, eficiente, coordinación, control.

Abstract

This research work is aimed at knowing about Internal Communication and decision making in the country's health system, with the Ministry of Health as its main organization.

Likewise, it shows us the lack of communication, coordination, control, execution and the decisions made between the management and the administrative staff in order to achieve the objectives set by the institution.

The objective is to determine how internal communication and decision-making are related, in the area of economy of a hospital in Lima North 2019. In this research work two variables are proposed: internal communication and decision-making, of which can be analyzed that the decision making is based on an efficient internal communication within a healthcare institution. This research study had as a population the collaborators of the economy area of a hospital in Lima North 2019, in the same way this research study was applied type its design was non-experimental cross-sectional of descriptive correlational level and its focus was Quantitative, likewise, the population was made up of 40 employees from the area of economics to whom questionnaires were applied, which helped us to evaluate internal communication and decision-making, thus obtaining the result that there is a significant relationship between communication. Internal and decision making.

Keywords: Internal communication, decision making, efficient, coordination, control.

I. Introducción

Las empresas en el mundo utilizan la comunicación organizacional interna como una base esencial para afrontar los desafíos que se presentan ante una complejidad creciente de las organizaciones, así como la globalización y la competitividad, así mismo Patrizzi (2014) nos dice que la comunicación interna debe de ser de las dos partes, fluida entre gerentes y colaboradores y entre los mismos niveles jerárquicos. Igualmente tenemos a la empresa Arcelor Mittal quien fue premiada en el VI edición del 2014 por el observatorio de la comunicación interna por plantear una estrategia de comunicación personal en cascada en la cual plantean que todos los jefes deben de participar activamente con mensajes claros para que de esta forma se llegue a los objetivos, los colaboradores estén motivados y comprometidos con la empresa. Las organizaciones cuando generan una comunicación interna y externa eficaz permiten que las personas desarrollen una actitud positiva, den soluciones a los problemas, apoyen a la organización y sean colaboradores. Los principales responsables de llevar a cabo el proceso de la comunicación dentro de la empresa, deben considerar varios factores que permitan iniciar la comunicación, los cuales deben influir en la persona, en sus emociones a fin de lograr los objetivos trazados por la empresa.

Asimismo, en la organización para la toma de decisiones los principales responsables deben mostrar una personalidad con carácter y coraje, esto demuestra que cualquier decisión que tomen será crucial, de esta forma se podrán alcanzar los objetivos, es posible que se tenga buenos o malos resultados al tomar las decisiones, pero es necesario tener el valor para ejecutar estas decisiones que conlleven al desarrollo de la empresa.

Un buen ejemplo de estas prácticas en Comunicación Interna es la empresa colombiana de Medellín Laboratorios Laproff. quien fue galardonada en el 2017 con uno de los premios en la VIII edición del Observatorio de la Comunicación Interna. Esto resalta que los países latinoamericanos están haciendo bien las cosas y que apuesta por la Comunicación Interna como la herramienta principal para reforzar el compromiso de los empleados. En la cual se refuerzan la motivación y el talento, en este proyecto se ve como único protagonista a los colaboradores en el cual ya no basta con informarle si no que hay que hacerlo participe para así fortalecer su orgullo de pertenencia.

En una organización se deben considerar la opinión o sugerencias de los colaboradores porque ellos pueden identificar los problemas que tiene la empresa, asimismo podría dar la solución y a la vez sentirse motivados, considerados por la empresa, el jefe de

la oficina puede apoyarse de sus colaboradores para tener diferentes ideas de solución al problema que aquejan a la empresa

La comunicación interna empieza a ganar predominio ante las recientes necesidades de las organizaciones, priorizando el trabajo con los colaboradores brindándoles confianza, valorándolos, que sus opiniones sean consideradas y se sientan identificados con la empresa siendo ellos los principales representantes. Esto presenta un gran desafío para algunas empresas, las cuales continúan con el modelo de comunicación interna clásica, en la cual se impone el mensaje, a lo opuesto del modelo actual en el que las opiniones, sugerencias de los colaboradores se toman en cuenta para analizar y seleccionar la solución y concluir con la toma de decisiones.

En el hospital nacional de Comas su visión es “Colaborar con la salud de las personas de Lima Norte y de las localidades aledañas, favoreciendo a las personas de escasos recursos, dándoles una atención de calidad, eficiencia y eficacia con personal capacitado”. Su misión es “Prevenir los riesgos, proteger del daño, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes, en condiciones de plena accesibilidad y de atención a la persona desde su concepción hasta su muerte natural”. Valores institucionales: Respeto Mutuo, Responsabilidad, Cooperación, Integridad, Vocación de Servicio, Identificación, Eficiencia, Objetividad, Proactividad y Ética. Objetivos estratégicos son los siguientes: Extender la atención a los lugares con escasos recursos, preparación y capacitación constante a los colaboradores a fin de se brinde una atención especializada y humana, disponer con todas las especialidades de salud, consultorios adecuados para la atención y preparados para cualquier tipo de emergencia, poseer un sistema interconectado con el seguro integral para dar una mejor atención a pacientes de escasos recursos y a la vez contar con un área de informática preparada para respaldar cada eventualidad, lograr que el hospital sea calificado y posicionado como uno de los que brinda una base en la enseñanza y la investigación en la salud, modernizar la infraestructura y los equipos médicos de acuerdo a las últimas tecnologías en salud.

Sin embargo, en el hospital se observa que la atención no prioriza a los sectores pobres y de extrema pobreza sino también al sector de la clase media, no brinda una atención especializada toda vez que faltan especialidades médicas y asimismo tanto el personal asistencial como administrativo carece de capacitación y motivación; en consecuencia, la Institución no brinda una atención eficiente y eficaz.

El problema crítico en el área de trabajo, podemos observar que no se cuenta con una apropiada comunicación interna. Generando que los colaboradores desarrollen sus labores a menudo con el uso de una comunicación informal a través de rumores que confunden a los mismos, perjudicando la productividad y los objetivos trazados por la institución. No contamos con reuniones que desarrollen el dialogo con los administradores, podemos ver también escaso interés de reconocimiento al personal de nuestra área de trabajo, así mismo la ubicación del área de trabajo se encuentra alejada de la jefatura, generando así una falta de comunicación formal con los jefes inmediatos, la infraestructura en la que se desarrolla las labores del día a día se encuentra ubicada en un área compartida por los pacientes, propensos a adquirir alguna enfermedad contagiosa, para solucionar estos problemas hacemos llegar a la jefatura nuestra inquietud pero son muchas las normas, papeles, tramites que se necesitan para ser aprobados por la máxima autoridad de la institución para solucionarlos. Por antes expuesto, al no tener una comunicación formal es que se puede llegar a tomar decisiones que afecten con la labor poniendo en riesgo la producción laboral y la visión de la empresa.

Para la elaboración de esta investigación referimos algunas tesis y artículos internacionales similares a la problemática las cuales apoyaran la investigación. Siendo estas las que detallamos a continuación:

En este sentido, Ancín y Espinoza (2017). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: Estudio de caso en PYMES. En este estudio de investigación lo que se trata de proponer es la relación que existe entre la comunicación interna y el clima laboral en las pymes. Se verifica en el estudio que al tener una comunicación interna adecuada hace que los colaboradores de la empresa estén informados, motivados evitando de esta forma la comunicación informal, esto a la vez genera un clima laboral adecuado para lograr alcanzar con los objetivos.

Así mismo, Umaña (2015). La comunicación Interna y la Satisfacción Laboral. En esta empresa lo que se trata de identificar es cómo influye la comunicación interna en la satisfacción de los empleados de la empresa. Se verifica que el gerente no tiene una comunicación interna adecuada con los colaboradores por lo cual se genera insatisfacción laboral, bajo desempeño laboral de los colaboradores, por lo cual la comunicación interna influye en la satisfacción laboral.

De igual manera, Cabrera (2015). La toma de decisiones en la comunicación organizacional. Esta investigación trata de evaluar como el gerente de comunicación toma decisiones, evalúa, aumenta el valor y la imagen positiva de la empresa a través de una adecuada comunicación interna. La comunicación organizacional es un punto importante en la empresa y con el debido proceso de la toma de decisiones esto garantiza las relaciones, confianza entre sus colaboradores y la empresa.

En el mismo sentido, Salazar (2018). Grado de uso de la información financiera en el proceso de toma de decisiones por directivos de empresas en la región citrícola de nuevo león. En este estudio el objetivo principal es verificar la relación que existe entre la información financiera y la toma de decisiones en la empresa. En conclusión, se logra verificar que mientras se tenga una información financiera adecuada se puede lograr tomar buenas decisiones para el crecimiento de la empresa.

Siguiendo con el estudio de investigación mencionamos tesis y artículos nacionales los cuales se detallan a continuación:

Así mismo, Anselmo (2018). Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018. Esta investigación se evalúa el crecimiento de la empresa el cual lleva atravesando diversos cambios los cuales generan cambios en la visión y se modifican cambios internos en la organización es aquí donde la comunicación interna y la cultura organizacional son puntos importantes para que la empresa logre alcanzar los objetivos trazados.

De la misma manera, Bello (2017). Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Laboral del personal de la Gerencia de Operaciones Aeroportuarias. En esta investigación se evaluó los procesos en la organización y estos se transmiten a los colaboradores por lo cual se tiene una relación directa con el clima laboral. Por lo cual es recomendable trabajar en conjunto con los jefes, supervisores y personal administrativo para que estos tengan una mejor comunicación a través de capacitaciones y reuniones para lograr cumplir con las metas específicas de la empresa.

Sin embargo, Quiroz (2017). Estilos de liderazgo y comunicación organizacional en los trabajadores de Hidrandina S.A. – Chepén 2016. En esta empresa se trata de confirmar que los estilos de liderazgo tienen una relación con la comunicación organización en lo colaboradores. En la empresa Hidrandina S.A. no tienen una buena comunicación con las

diferentes áreas de la empresa por lo cual no se conocen sus necesidades de los colaboradores, no hay un buen clima laboral y esto genera una baja producción de ellos.

En el mismo sentido, Manzano (2017). La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y juliaca-2016. Esta investigación trata de determinar que la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los colaboradores. Se tendría que tener un uso adecuado de la comunicación interna para que los colaboradores tengan mayor iniciativa un mayor compromiso con la organización.

Por tal motivo, es notable indagar las teorías referidas a la comunicación interna, las cuales servirán para avalar la investigación.

En este aspecto, **la teoría de la aguja hipodérmica**, según Diaz (2012), Esta teoría fue desarrollada entre los años 20 a los 40 por su principal autor Harold Laswell. Esta teoría interpreta que los medios de comunicación se dan por medio de premisas que proporciona las evidencias para lograr una conclusión, indica la manera de cómo tiene que proceder las personas al recibir una información la cual tendrá que ser de manera óptima. Los mensajes a través de la comunicación deben ser sugestivos “bajo la piel” y se dirigirán al público igual como una inyección con aguja hipodérmica, sin que hubiere alguna eventualidad de conciliación o reforma por parte de los receptores.

A través de esta teoría se logra informar al receptor por medio de mensajes, en mi institución mediante el periódico mural, se informa sobre los avances y objetivos de la oficina, fechas festivas, programación del personal, en los trípticos informan sobre las campañas de salud que se realizaran, métodos a usar para prevenir enfermedades, en los televisores ubicados en los pasillos informan sobre la calidad de atención, avances de la tecnología médica, especialidades médicas que pueden encontrar en la institución, también podemos observar los flujogramas que el usuario debe leer para que su atención sea más fluida y segura.

Es importante mencionar también **la teoría del comportamiento organizacional**, según Chiavenato (2006), Los principales exponentes de la teoría del comportamiento son: Kurt Lewin, Herbert Alexander, Douglas McGregor, Rensis Likert, Chris Argyris, Abraham Maslow y Frederick Herzberg. Es debido a la comunicación que emerge el comportamiento organizacional, toda vez que es posible que la comunicación se pueda descomponer en partes

a fin de comprender el proceder de las personas dentro de una organización, en la cual todo depende a la manera como se comunique y comprenda la información dentro de la institución. La comunicación dentro de la institución es vital porque fomenta a conservar la unida y nos brinda los recursos para que circule la información oportunamente y de esta manera mejorar las pautas, incentivar a los empleados y así lograr las metas de la organización.

De igual forma esta teoría es importante porque a través de ella en la institución podremos conocer y evaluar el comportamiento de los colaboradores en forma individual, así como grupal, permite saber los vínculos mediante los cuales se desarrolla el personal dentro de la institución, lo que permitiría tomar decisiones para que los colaboradores tengan una mejor productividad se desenvuelvan con eficiencia y eficacia y así lograr los objetivos de la institución.

A su vez, es importante mencionar a **la teoría matemática de la comunicación**, según Chiavenato (2006), La teoría de la información surgió con las investigaciones de Claude E. Shannon y Warren Weaver para la Bell Telephone Company, en el campo de la telegrafía y telefonía, en 1949. Ellos plantean una teoría general de la información, en la cual usan la física estadística para calcular y medir la cantidad de información, con base en resultados. La preocupación de Shannon era una estimación cuantitativa de la información. Esta teoría de la comunicación era diferente de la anterior, en lo siguiente: por agregar conocimientos estadísticos y porque su teoría mostraba aspectos más amplios y en general de los dispositivos de comunicación. El sistema de comunicación consiste en seis componentes: fuente, transmisor, canal, receptor, destino y ruido.

Mediante esta teoría la institución transmite la comunicación, a través de la línea telefónica, con el avance de la tecnología también por medio de los teléfonos celulares, sistemas operativos internos, información a través de las redes (tramite documentario), el perifoneo; todos estos métodos son utilizados por la institución para lograr que la comunicación sea en forma coordinada y fluida.

Al mismo tiempo, es importante investigar las teorías referidas a la toma de decisiones, las cuales servirán para avalar el estudio de investigación.

Cabe destacar que **la teoría de las decisiones**, según Chiavenato (2006), La teoría de la toma de decisiones fue por Herbert Simón era un autor conductista, en esta teoría se resaltó

la gran importancia de la decisión que a la acción de la cual se deriva la dinámica organizacional. La toma de decisiones es considerada contundente para el éxito de toda empresa. Para la Teoría de la decisión. Nos dice esta teoría que cualquier problema que ocurriera en la empresa es necesario un proceso de decisiones, las cuales existen dos procesos: las decisiones programadas y las decisiones no programadas.

De igual forma esta teoría es importante ante los problemas que surgen en la institución, antes de tomar una decisión se tiene que analizar y considerar las alternativas de solución y elegir la que brinde el mayor beneficio tanto para la institución y que también mantenga la armonía dentro de los colaboradores.

También es importante el estudio del **modelo racional de la toma de decisiones**, según Chiavenato (2006), Este modelo utiliza métodos matemáticos o la lógica para la solución de los problemas que se presentan. Por lo cual se usa seis pasos que mencionamos a continuación: Formular el problema; Identificar la situación y decidir qué acción tomar. Construir un modelo matemático para representar el método; Identificar las perspectivas más importantes para el desarrollo y verificar el resultado. Deducir una solución del modelo; Evaluar y considerar todas las soluciones posibles. Probar el modelo y la solución; Poner en marcha el método seleccionado y monitorear la solución. Establecer control sobre la solución; Medir los resultados de las soluciones adoptadas. La solución del modelo será la indicada si se observa que ambas partes mantenga buenas relaciones. Colocar la solución en funcionamiento; Elegir la mejor opción.

Asimismo, esta teoría utiliza métodos para elegir la mejor alternativa y solucionar el problema que se presenta, mediante una evaluación se podrá elegir lo que más le conviene a la institución. Luego verificar la decisión tomada es positiva para la institución y que haya logrado el objetivo deseado.

A su vez, es importante mencionar a la **Teoría de los Juegos**, según Chiavenato (2006), La Teoría de los juegos propuesta por los matemáticos Johann von Neumann (1903-1957) y Oskar Morgenstem (1902-1962), se aplica cuando hay un conflicto o intereses particulares entre dos o más personas, particularmente en casos en las cuales se observan situaciones de individuos que tienen intenciones engañosas; los intereses individuales, la codicia, el egocentrismo, la sensatez a la hora de decidir, lleva al hombre a una situación no adecuada, porque deben considerar a los demás involucrados en sus acciones.

Por lo consiguiente la teoría de los juegos se da en casos donde los colaboradores tienen intereses particulares y buscan beneficiarse a toda costa de lo que pueda encontrar en la institución, sin importarle lo que pueda ocasionar con sus acciones, generando el malestar y la desarmonía con sus compañeros.

Para este estudio de investigación definiremos los conceptos los cuales son importantes, pasaremos a definir la primera variable con el tema de **comunicación interna** a continuación:

De Castro (2017), La comunicación organizacional la disponen las instituciones y comprende una parte de la formación y reglas de estas. Es por ello que la comunicación entre los funcionarios de todas las posiciones, los jefes y los de menos jerarquía con los demás deberá ser sencilla.

Arras (2010), Al disponer que la organización es una técnica, se puede apreciar que la comunicación externa como la interna son vitales para que la organización trabaje de forma conveniente y logre continuar en el entorno organizacional.

Berceruelo (2016), La comunicación interna es un instrumento fundamental para lograr y conservar el prestigio de la empresa, de sus servicios y de lo que produce. En la actualidad, las compañías toman conciencia de que no solamente su fin es económico, sino que cumplen un rol importante en el progreso de la sociedad.

Robbins y Coulter (2018), La comunicación interna tiene mucha importancia dentro de una organización porque nos enseña la fluidez de la información que hay en la empresa, el rumbo y los conductos que dirigen estas.

Chiavenato (2017), La comunicación es indispensable para lograr la unanimidad y la estabilidad en la conducta de las personas. La comunicación organizacional es el método a través del cual las personas cambian información en una organización

Por consiguiente, la comunicación interna es un instrumento clave en la institución, utilizando una información clara y concisa, se logrará conseguir que los colaboradores cumplan con los objetivos trazados por la institución. Esto a la vez genera que los colaboradores se identifiquen con la institución y se sientan valorados y motivados al saber claramente cuáles son las metas y los principios a lograr para la institución.

En la institución siempre ha existido la comunicación y a través de esta se transmite la información y se logra que los jefes, administradores y los colaboradores se relacionen entre sí, sin embargo encontramos que no en todas las empresas tienen la necesidad de establecer una información firme, constante y activa que permita la participación de todos los colaboradores de la institución, para tener una estrategia ante la complicación de los cambios, la alta competencia y crisis económica de la actualidad.

Seguidamente definiremos la primera dimensión de la variable comunicación interna, la cual es **la comunicación formal**, esta será detallada a continuación:

De Castro (2017). La comunicación formal es instaurada por la empresa, su estructura se da de acuerdo al tipo de organización y de sus objetivos. Es supervisada y sometida a reglas. Los recursos de comunicación más usados por las empresas son el memorándum, la correspondencia escrita entre oficinas y departamentos; las reuniones con previa cita y agendada, el correo electrónico, y otras.

Robbins y Coulter (2018), Este tipo de comunicación se realiza siguiendo los programas laborales establecidos por la organización. Por ejemplo, un jefe le solicita al empleado que lleve a cabo una misión, o cuando un empleado informa sobre inconvenientes que pueden ocurrir a su gerente, dentro de la organización.

De las definiciones antes expuestas la comunicación formal es establecida por la institución, la cual difunde las normas, reglamentos, procedimientos, procesos administrativos, a la vez es usada en intercambio de información y circula entre los directores, los jefes de departamentos y los colaboradores.

Seguidamente sus variables, nos explica que la comunicación formal en las organizaciones tiene direccionalidad, lo cual indica la importancia o intencionalidad de la misma, y se ha clasificado en:

Como su nombre indica **la comunicación descendente**, De Castro (2017). De la dirección hacia el personal. Comúnmente forman parte de comunicaciones a nivel institucional en las empresas como normas, reglamentos, procedimiento, etc. sin embargo en ocasiones no son adecuadas, llegando al punto que en las empresas se tiene como frase en los colaboradores “la dirección no sabe ni lo que sucede aquí”.

En este tipo de comunicación la información es generada desde la dirección general hacia los jefes de Departamentos y Oficinas a fin de coordinar alcanzar los objetivos y metas trazadas por la institución, aunque algunas veces las decisiones tomadas no sean las más adecuadas.

De igual forma **la comunicación ascendente**, De Castro (2017). Del personal hacia la dirección. Este tipo de comunicación es primordial porque proporciona a las empresas una perspectiva del ambiente laboral actual, que puede colaborar a despejar chismes, malos entendidos. Entre los métodos más usados encontramos el buzón de sugerencias y los procesos de apelación.

Asimismo, los colaboradores de la oficina informan a los jefes inmediatos o jefes de oficinas sobre el avance de las tareas realizadas, como también el malestar y necesidades de los trabajadores, lo cual puede afectar que se logre las metas trazadas.

Igualmente, **la comunicación horizontal**, De Castro (2017). Este tipo de comunicación la encontramos entre el personal de igual cargo. Es útil para una eficiente coordinación y fusión de los departamentos en las empresas y de las actividades que desarrollan. Es fundamental a fin de no duplicar tareas y perder tiempo y dinero en repetir los procedimientos propios de la administración.

En la comunicación horizontal, es importante para la oficina ya que se lograría agilizar el trabajo de los colaboradores, se pueden apoyar, colaborar entre ellos, del mismo modo se evita duplicar las funciones y permite supervisar las fallas las cuales generan pérdidas, costos y tiempo.

En tal sentido, **la comunicación diagonal**, De Castro (2017). Esta comunicación la encontramos entre el personal de diferentes líneas de mando, pasa por diferentes niveles, con el objetivo de lograr eficiencia y velocidad. Es importante en situaciones en las cuales los miembros no se pueden comunicar eficientemente por medio de los otros canales.

Tal como se indica la comunicación diagonal es utilizada en la institución para lograr incrementar la velocidad de la información la cual se puede realizar entre los jefes, directores o colaboradores en niveles jerárquicos diferentes a través de esta comunicación se puede lograr cumplir una mayor coordinación para cumplir con los objetivos de la institución.

Así mismo, definiremos la segunda dimensión de la variable comunicación interna, la cual es **la comunicación informal**, esta será detallada a continuación:

De Castro (2017), Este método no se basa en la jerarquía; se manifiesta de las relaciones sociales entre los empleados y del apego entre ellos; no necesariamente se establecerán relaciones afectivas con las personas que se encuentran a nuestro alrededor en el centro laboral. Este tipo de comunicación podría favorecer o afectar a las empresas, de acuerdo a como se use.

Robbins y Coulter (2018), Es un tipo de comunicación organizacional que no está determinada por el sistema estructural de la empresa. Los trabajadores forman lazos amicales y se comunican entre ellos, Este método de comunicación informal asume dos objetivos: otorga a los trabajadores el placer de relacionarse socialmente y puede aumentar el desarrollo de una organización al establecer vías de comunicación alternas y a veces más rápidas y eficientes.

Esta comunicación informal sucede en la institución al mismo momento que la comunicación formal, son relaciones que se crean entre compañeros de oficina las cuales no se puede controlar, no son oficiales y parecen ser confiables ya que se cree que esta comunicación contiene información verídica, a comparación de la que dan los jefes de oficina, y por lo general suele ser falsa, pero si la institución crea una cultura de comunicación interna sólida, estas comunicaciones informales podrían crear lazos fuertes de equipos, los cuales serían útiles para llegar a los objetivos de la empresa.

Por lo consiguiente se definirán los indicadores de la comunicación informal tenemos **el rumor** las cuales se detallan a continuación:

Con relación al rumor, nos indica De Castro (2017), que los rumores aparecen cuando no hay una comunicación transparente o información necesaria relacionada a las determinaciones de los jefes, asimismo al darse situaciones dudosas en el ambiente de trabajo, cuando se produce estrés por diferentes causas. Estos rumores son difíciles de dominar por el gerente, los trabajadores dan más crédito a los rumores que a la comunicación formal, porque estos provocan mayor información.

De la misma forma Robbins y Coulter (2018), Los rumores los encontramos en cualquier empresa, sin embargo ¿es una información importante? ¡Desde luego que sí! Las encuestas muestran que los trabajadores conocen los temas importantes de la organización a raíz de los rumores o chismes.

Así mismo estos rumores suceden a menudo en nuestra oficina las cuales en ocasiones causan daño a los colaboradores y a la misma institución, por tal motivo se tiene que tomar el cuidado, prevenciones para evitar que estas ocurran, la jefatura debe anunciar los objetivos y procesos con anticipación, explicar las decisiones que se toman y evitar el sigilo, las reservas que generen estos rumores y trabajar en la oficina con un buen clima laboral.

De la misma manera, se definirán los indicadores de la comunicación informal tenemos a **la comunicación a través de mediadores** las cuales se detallan a continuación:

De esta forma la comunicación a través de mediadores, según Arras (2010), Esta comunicación es la que se esparce por la empresa a través de terceras personas de forma oral mediante las vías de la estructura informal. En vista de que los mensajes se puedan deformar antes de llegar al receptor final, es esencial que se constate de manera alguna si el mensaje obtuvo el resultado que se quería o llevo a cabo su fin.

Este tipo de comunicación suelen suceder en la oficina ya que al brindar una información para ser transmitida a otro colaborador usando un mediador esta información suele tener algunas alteraciones en el transcurso de llegada al receptor esto causa una mala coordinación entre los colaboradores y pérdida de tiempo por lo cual es más recomendable usar los canales formales de la comunicación.

De la misma forma definiremos los conceptos de la segunda variable con el tema de **toma de decisiones** a continuación:

Según, Robbins y Coulter (2018). Nos dice que las decisiones no son únicamente de los administradores, sino también de los colaboradores de la institución, ellos toman decisiones que perjudican tanto su desempeño laboral como a la institución en la que trabajan.

De modo similar Canelones y Fuentes (2015), Nos dice que las empresas su destino está basado en la toma de decisiones, el gerente debe tomar decisiones con criterio y siempre estar en la búsqueda de una solución simple, para que esta lo lleve al éxito.

De igual forma Janis y Mann (1977), citado por Luna y Laca (2014). Nos dice que el gerente debe tener confianza en sí mismo para que a la hora de tomar una decisión esta sea la más indicada, para que tenga buenos resultados y lograr el éxito en los objetivos.

De igual manera Rodríguez y Pinto (2017), Sostiene que el gerente evalúa una serie de procesos en la cual elige la mejor opción para tomar una decisión acertada la cual lleve a la solución del problema.

Así mismo Hellriegel, Slocum y Woodman (2011), citado por Sandoval y Díaz (2016), Nos dicen que es el proceso de buscar los datos, encontrar alternativas, evaluar y escoger la mejor decisión.

En términos relativos la toma de decisiones es un acto que realiza toda persona, día a día, sea mala o buena, pero la tomamos, pero las decisiones que se tomaran para la institución se tienen que tomar con un previo análisis de la situación porque son decisiones que serán para el futuro de esta.

Estas decisiones tienen que llevar un proceso en el cual se va a decidir qué acción tomar, con el objetivo de darle solución a un problema dado, en el cual suelen participar los colaboradores para elegir, seleccionar dentro de muchas alternativas la solución que sea más conveniente para resolver el problema.

En la misma circunstancia pasaremos a describir los conceptos de la primera dimensión, **identificar un problema** a continuación:

Robbins y Coulter (2018), Identificar un problema, la toma de decisiones tiene inicio cuando se verifica un problema o algo más concreto, cuando existe diferencias entre la situación actual y la que se quiere alcanzar.

Jones y George (2019), Nos dice que es el primer peldaño al proceso de toma de decisiones el cual el administrador tiene que reconocer la obligación de tomar una decisión y esta se debería tomar inmediatamente.

En este punto el administrador debe saber reconocer si hay un problema en la oficina ya que no es nada fácil si esto está sucediendo, ya que muchas veces el administrador ve un problema, pero los colaboradores no le ven de ese modo, pero al reconocer el problema en la oficina se tendría que tomar acción inmediata para darle solución.

A continuación, se detalla el indicador **problemas rutinarios**.

De esta forma los problemas rutinarios según, Robbins y Coulter (2018), Son problemas cotidianos que suceden a menudo por lo cual hay información y ya se tienen planes para la solución de estos problemas, ya no se tiene que buscar o diseñar la solución para estos.

Así mismo, Jones y George (2019), Es un proceso repetido, común, frecuente que sucede en la empresa, en estos procesos las decisiones que se toman, muchas veces sucedieron en el pasado, para esto los administradores ya tienen los procedimientos o reglas cada vez que sucedan estos problemas.

Igualmente se describen el concepto del indicador de **problemas no rutinarios**.

Robbins y Coulter (2018), Son problemas nuevos, inusuales por lo cual la información y los datos para estos son inciertos o inconclusa.

Jones y George (2019), Cuando sucede un caso impredecible, inesperado, incierto en la empresa en estos casos no se tienen reglas ni procedimientos se tomarían decisiones por intuición decisiones no programadas sin saber el resultado.

Seguidamente pasaremos con el estudio de los conceptos de la segunda dimensión, **criterios de decisión** las cuales se detallarán a continuación:

Robbins y Coulter (2018), Criterios de decisión, son procesos por el cual el gerente debe elegir dentro de varias alternativas en estas tiene que identificar los factores convenientes para tomar una decisión y dar la solución del problema.

Jones y George (2019), Los administradores deben evaluar un conjunto de soluciones posibles al problema. Los expertos consideran que uno de los motivos por lo cual los administradores toman malas decisiones es porque no tienen la capacidad para generar alternativas y analizarlas.

En este paso el jefe de oficina que ya detecto el problema tiene que verificar las perspectivas más importantes para dar solución, en este punto se verifican los costos, la disponibilidad de efectivo, el fracaso, el crecimiento de la institución, estos criterios son los que tiene evaluar para una decisión.

Ahora bien, continuaremos con su indicador, **identificar los criterios**

Robbins y Coulter (2018), Juicio que define al evaluar una serie de alternativas y llegar a tomar una decisión adecuado para la solución del problema.

Jones y George (2019), Evaluar las opciones creativas y ver cuál de estas nos da una mayor oportunidad frente al problema, para poder aprovecharla y tomar una decisión y dar solución al problema.

Para continuar se estudiarán los conceptos de la tercera dimensión, **asignar peso** estos serán especificados a continuación:

Robbins y Coulter (2018), Asignar pesos, en esta etapa ya se hallaron los factores, pero no todos tienen la misma consideración, el gerente para tomar una decisión debe de ponderarlos en forma conveniente.

Jones y George (2019), Cuando ya se generó una lista de opciones los administradores deben valorar las ventajas y desventajas de cada una de estas, para llegar a tener una buena toma de decisiones se debe tener en cuenta los que son las oportunidades y las amenazas.

El jefe de la oficina debe de elegir qué criterio es el más importante sobre los otros, en este proceso se deberán hacer algunas comparaciones para ver cuál es el de mayor importancia para la solución al problema y el beneficio de la institución.

Simultáneamente se especificará sobre su indicador, **prioridad en la selección**

Robbins y Coulter (2018), Un método más sencillo consiste en dar un peso 100 o cualquier otro número que sea el peso máximo y tomar este como una referencia para ponderar las demás ideas de solución y así darle un peso a cada una de las alternativas.

En cuarto lugar, estudiaremos la dimensión, **analizar y seleccionar** esta será expresada a continuación:

Analizar según, Robbins y Coulter (2018), El gerente antes de tomar una decisión tiene que evaluar críticamente la relación de las opciones para saber cuál de estas les da ventajas y desventajas.

Se tiene que verificar las desventajas y ventajas de cada una de las alternativas para poder elegir la que cumpla con los objetivos de la empresa y darle una solución apropiada al problema

Por otra parte, seleccionar nos indican Robbins y Coulter (2018), En esta etapa el gerente dentro de su relación de opciones escoge la más factible, que le permita tener una mayor ventaja para la solución del problema.

El jefe de la oficina tiene que elegir una alternativa que, de mayores beneficios a la institución entre la lista de opciones, las cuales ya fueron evaluados los criterios y se analizaron las alternativas.

Seguidamente se estudiarán sus indicadores, **alternativas para solución de problemas, costo beneficio y satisfacer:**

Primeramente, alternativas para solución de problemas según, Robbins y Coulter (2018), Se crea una lista de alternativas como lluvias de ideas posibles, realizables, adecuadas las cuales puedan resolver el problema de forma satisfactoria

En segundo lugar, costo beneficio nos dice, Robbins y Coulter (2018), Invertir mayor energía en el proceso de evaluación de alternativas para obtener el mayor beneficio posible.

Además, Jones y George (2019), Buscar la mejor alternativa con eficacia, eficiencia para obtener mejores resultados a la resolución del problema.

En último lugar, satisfacer Robbins y Coulter (2018), Al elegir una de las alternativas verificar si se cubrió las necesidades del problema.

Al final se estudiará la quinta dimensión, **implementar y evaluar la eficacia** esta se aclararán a continuación:

Ahora bien, implementar según, Robbins y Coulter (2018), En este punto se aplica la decisión tomada, se tiene que poner en conocimiento a todos los colaboradores para que estos se comprometan a lograr el objetivo.

El jefe de la oficina toma la decisión para la solución del problema por lo cual se tiene que implementar, se llama a sus colaboradores para que tengan conocimiento de esta y formen parte del proceso de la solución.

Por otro lado, evaluar la eficacia Robbins y Coulter (2018), Este es el final del proceso en el cual se evalúan los resultados de la decisión tomada para verificar si el problema fue resuelto.

En este paso el jefe de la oficina tiene que verificar si la solución tomada la cual fue implementada fue la correcta si se logró los cambios esperados, si el caso es negativo el jefe del área tendrá que retomar los pasos para evaluar otra decisión y solucionar el problema.

Así pues, se estudiará los conceptos de sus indicadores, **curso de acción y medición de la decisión**

En caso, del curso de acción nos dice Robbins y Coulter (2018), Cuando la decisión fue tomada es puesta en práctica lo principal es informar al personal para que ellos tengan conocimiento sobre esta y también a las personas que son afectados por esta decisión y obtener su compromiso. Los administradores también tendrían que evaluar el entorno para verificar si ocurre algún cambio.

En cuanto a, medición de la decisión según, Robbins y Coulter (2018), El administrador tiene que evaluar el resultado de la decisión tomada si surgió efecto positivo, pero si la evaluación es negativa, se tendrá que ver en qué paso se equivocó o se podría reiniciar todo el proceso para dar solución al problema

Considerando lo antes explicado, se ha formulado un problema general de investigación: ¿Cuál es la relación de la comunicación interna con la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019? Además, se formuló el problema específico 1: ¿Cuál es la relación de la comunicación formal con la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019?, así como el problema específico

2: ¿Cuál es la relación de la comunicación informal con la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019?

Según los problemas planteados, la investigación tiene por objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019, así como también tiene el objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la comunicación formal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019, el objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la comunicación informal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.

Así mismo, se ha formulado una hipótesis general de investigación: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019. Además, se formuló la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la comunicación formal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019, así como la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la comunicación informal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.

La investigación es de importancia, ya que presenta una justificación práctica, porque intenta aplicar métodos que ayuden o faciliten los procesos de las labores con una administración ejemplar que reconozca el desempeño, desarrolle un buen clima laboral, capacitaciones constantes para el personal, brindar las mejores condiciones en las áreas de trabajo. Emplearlo, contribuirá a que los colaboradores de la institución se encuentren más motivados, cumplan con los objetivos y se sientan identificados con su institución. De igual manera la justificación teórica ya que en este estudio se investigarán las teorías relacionadas a los estilos de liderazgo y la toma de decisiones, de tal manera que se pueda reconocer la importancia de realizar una planificación, a fin de obtener un mejor control en los procesos de la institución, y estos resultados puedan ser utilizados para una investigación futura relacionadas al tema. Así mismo la justificación metodológica, este estudio se investigarán las teorías relacionadas a los estilos de liderazgo y la toma de decisiones, de tal manera que se pueda reconocer la importancia de realizar una planificación, a fin de obtener un mejor control en los procesos de la institución, y estos resultados puedan ser utilizados para una investigación futura relacionadas al tema. Además, la justificación social porque La población necesita instituciones que tengan una dirección enfocada a ellos. La población

necesita que las instituciones definan sus objetivos y que tengan una eficiencia y eficacia; las instituciones pueden lograrlo teniendo un adecuado liderazgo y toma de decisiones.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, según Hernández (2014) este estudio de investigación se basa en la conclusión de problemas. Nos indica cómo llevar las teorías a la práctica, la causa principal de este estudio es solucionar un problema que se da en un momento dado.

Así mismo en esta investigación es aplicada por qué utilizaremos los conceptos y las teorías de la administración con la conclusión de aplicarlas y darle solución al problema dado en la institución.

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal, según Bernal (2015). Nos indica que el estudio es no experimental porque no hay una manipulación intencionada de las variables y solo se verifica como se manifiesta en su ambiente natural para analizarlo, es transversal porque se recolectan los datos en un solo momento.

Así mismo el estudio de esta investigación fue de diseño no experimental ya que fue efectuado sin algún tipo de manipulación de las variables las cuales solo se encontraron en su ambiente natural, fue de corte trasversal por que los datos recolectados de los usuarios fueron realizados en un solo momento.

Nivel de la investigación

Es de nivel descriptivo – correlacional, según Bernal (2015) son descriptivos cuando recolectan datos de las variables, a través de entrevista, revisión de documentos, encuestas, conceptos y se informan de estos, correlación cuando se verifica la relación, conexión entre las variables.

A lo antes expuesto este estudio fue de nivel descriptivo, ya que recolectamos datos de las variables las cuales serán utilizados para describirlas y correlacional por qué se va medir la conexión de ambas variables.

Enfoque de la investigación

En esta investigación se empleó un enfoque cuantitativo así mismo Hernández (2014). Nos indica que el enfoque cuantitativo se utiliza para la recolección, para probar hipótesis con base a la aproximación numérica y el análisis estadístico con el fin de moldear el comportamiento y analizar las teorías.

2.2. Operacionalización de las variables

En la siguiente tabla de operacionalización se detallan las variables, dimensiones, indicadores y escalas de medición correspondiente.

Variable 1 Comunicación Interna

Variable 2 Toma de Decisiones

Tabla 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
COMUNICACIÓN INTERNA	De Castro (2017), La comunicación organizacional la disponen las instituciones y comprende una parte de la formación y reglas de estas. Es por ello que la comunicación entre los funcionarios de todas las posiciones, los jefes y los de menos jerarquía con los demás deberá ser sencilla (p. 5).	La variable de Comunicación Interna se evalúa en consideración a dimensiones, comunicación formal y comunicación informal, se aplicará cuestionarios con respuestas cerradas en la escala de Likert.	Comunicación Formal	Comunicación Ascendente	1,2,3,4,5,6,7,8,	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Comunicación Horizontal		
				Comunicación Diagonal	9,10,	
			Comunicación Informal	Rumor	11,12	
				Comunicación a través de mediadores		
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
TOMA DE DECISIONES	Según Robbins, S. y Coulter, M. (2014). La toma de decisiones no es únicamente de los gerentes, en realidad todos los colaboradores de la institución toman decisiones que afectan tanto su desempeño laboral como a la institución en la que trabajan (p. 162).	La variable Toma de Decisiones se evalúa en identificar un problema, criterios de decisión, asignar peso, analizar, seleccionar, implementar, evaluar la eficacia, en la búsqueda de precisión del presente estudio se analiza a detalle para la aplicación de cuestionarios con respuestas cerradas en la escala de Likert.	Identificar un problema	Problemas Rutinarios Problemas no Rutinarios	13,14,	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Criterios de decisión	Identificar los criterios	15,	
			Asignar peso	Prioridad en la selección	16,	
			Analizar y Seleccionar	Alternativas para solución de problemas Costo Beneficio satisfacer	17,18, 19,20	
			Implementar y Evaluar la eficacia	Curso de acción Medición de alternativas	21,22,	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Jany (1994) citado por Bernal (2015), población es el total de individuos que tiene características parecidas y en la cual se hace una unidad de análisis.

En este estudio la población fue conformada por 40 colaboradores del área de Economía los cuales son usuarios del área de caja entre nombrados y contratados de un Hospital de Lima Norte 2018.

Muestra

Para este estudio se utilizó el método censal, según Hernández (2014), la muestra es toda la población, es un método utilizado para conocer la opinión de la población o cuando se cuenta con una base de datos.

El estudio de investigación estuvo conformado por 40 colaboradores del área de Economía entre personal asistencial y administrativo, nombrado y cas del área de caja de un Hospital de Lima Norte 2018

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

Técnicas de recolección de datos

Este estudio se realizó por medio de encuestas. De acuerdo con Bernal (2015) la encuesta es un grupo de preguntas que se preparan y su propósito es obtener información de las personas.

En este estudio de investigación, los datos fueron recolectados de las diferentes cajas los cuales brindaron información adecuada, estas fueron recolectadas a través de las encuestas.

Instrumentos de recolección de datos

según Hernández (2014), el instrumento de medición es el procedimiento que usa el indagador para anotar los datos de las variables del problema a estudiar.

Para este estudio se aplicó los cuestionarios con el escalamiento tipo Likert para obtener información de las variables, las cuales fueron aplicadas a los usuarios, comunicación interna con 12 ítems y toma de decisiones con 10 ítems, las cuales fueron un total de 22 preguntas.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Hernández (2014), grado en que un instrumento mide realmente la variable que se busca medir.

En esta investigación la validez de los instrumentos de medición de la variable “Comunicación Interna” y la variable “Toma de Decisiones”, antes de ser aplicadas en la muestra poblacional, fue evaluada por un juicio de expertos, en la cual se obtuvo una opinión de aplicable para realizar el estudio.

Tabla 2: *Validez del instrumento mediante juicio de expertos*

N°	Experto (a)	Indicadores			Dictamen
		Pertinencia	Relevancia	Claridad	Aplicabilidad
1	Mg. Calero Saldaña Raúl Ángel	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Aplicable
2	Dr. Aliaga Correa David Fernando	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Aplicable
3	Mg. Flores Bazán María Inés	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Aplicable
4	Dra. Luna Gamarra Magaly Ericka	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

Hernández (2014), nos dice que la confiabilidad es el grado en que un instrumento da resultados consistentes y coherentes.

Para determinar la confiabilidad de cada cuestionario se realizó una prueba a 20 colaboradores del Hospital Nacional Lima Norte, con los datos que se recolecto fueron analizados con el programa SPSS versión 20, índice de confiabilidad de Alfa de Cronbach, esto cuestionarios fueron realizados con la escala de Likert.

Análisis de Confiabilidad

Variable 1 Comunicación Interna

Tabla 3: *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4: *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	12

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5: *Rango de valores de Cronbach*

Coeficiente alfa >.9	Es excelente o, muy alta
Coeficiente alfa >.8	Es bueno
Coeficiente alfa >.7	Es aceptable
Coeficiente alfa >.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Es pobre

Fuente: Hernández (2014).

Como se verifica en la tabla 4, al analizar los datos con el alfa de Cronbach el valor de confiabilidad es de 0.907, en el rango de la tabla 5 de medición de instrumentos es muy alta, por lo cual se concluye que el instrumento que fue usado es confiable, en el recuadro también se verifican los 12 elementos del cuestionario.

Análisis de Confiabilidad

Variable 2 Toma de Decisiones

Tabla 6: *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7: *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	10

Fuente: Elaboración propia.

Como se verifica en la tabla 7, al analizar los datos con el alfa de Cronbach el valor de confiabilidad es de 0.900, al constatar el rango de la tabla 5 el instrumento de medición es muy alta, por lo cual se concluye que el instrumento que fue usado es confiable, en el recuadro también se verifican los 10 elementos del cuestionario.

2.5. Procedimiento

Para esta investigación se recolectó información con fichas de encuestas de 22 ítems las cuales fueron realizadas con la escala de Likert a los colaboradores del área de caja de un hospital de Lima norte, luego fueron agregados al programa Excel en forma ordenada en tablas, para que de este modo sea más sencillo hacer el análisis estadístico descriptivo, cuando se pase la información al programa estadístico SPSS, para hacer el análisis con el alfa de Cronbach el cual nos brindará el grado de confiabilidad de los instrumentos usados.

2.6. Método de análisis de datos

Para analizar esta investigación y procesar los datos estadísticos descriptivos inferenciales y conocer el nivel de las variables se usó el software estadístico.

2.7. Aspectos éticos

Al respecto del código ético de la universidad Cesar Vallejo el presente análisis de investigación se consideró los principios éticos los cuales son primordiales en una indagación científica. Toda vez que esta investigación se elaboró con el consentimiento de los colaboradores y la institución. Así mismo, se mantiene el anónimo de los participantes y se respetó el antes y después del evaluado, se resguarda los datos recolectados en el proceso de la encuesta.

III. Resultados

3.1. Resultado descriptivo

3.1.1. Variable 1 Comunicación interna

Distribución de frecuencia y porcentaje de la comunicación interna del área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Tabla 8: Comunicación interna (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	20
	REGULAR	4
	BUENO	16
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia.

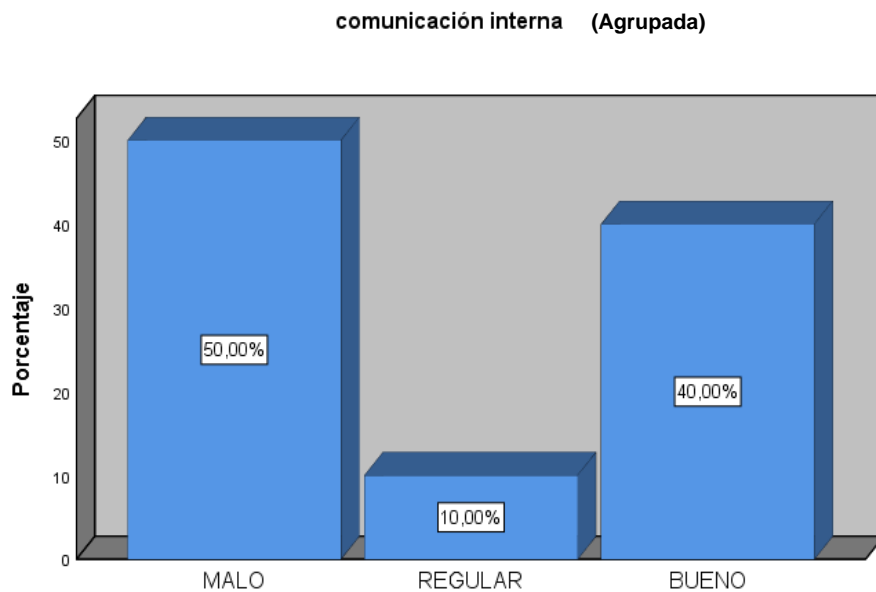


Figura 1: Comunicación interna del área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 8 y figura 1 se verifica que el 50% de los colaboradores nos indica que hay mala comunicación interna en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019, que un 10% de colaboradores nos dice que la comunicación interna es regular y un 40% es buena. De este análisis se puede concluir que existe una mala comunicación interna entre los colaboradores del área de economía de un hospital de Lima Norte

3.1.2. Dimensión 1: Comunicación formal

Distribución de frecuencia y porcentaje de la comunicación formal del área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Tabla 9: Comunicación formal (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	20
	REGULAR	4
	BUENO	16
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia.

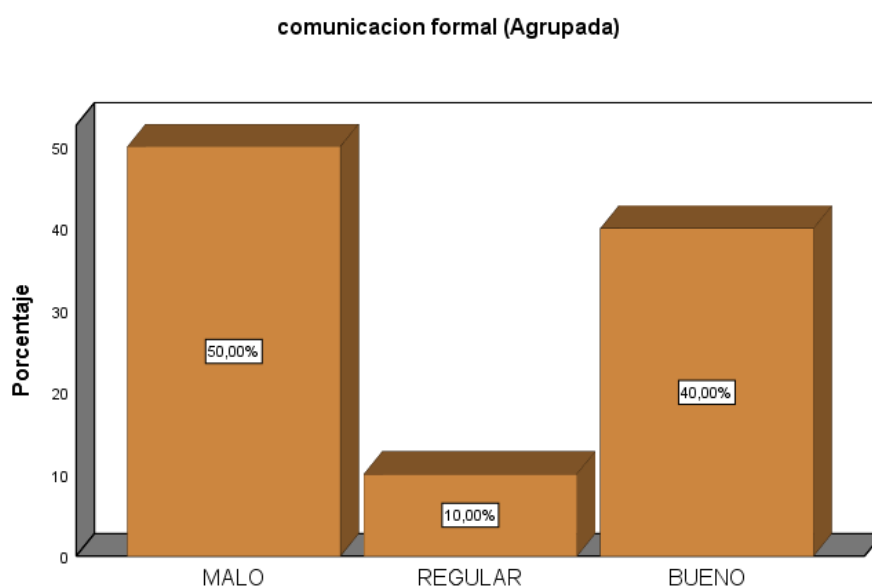


Figura 2: Comunicación formal del área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Fuente: Elaboración propia.

Tal como muestra la tabla 9 y figura 2 se verifica que el 50% de los colaboradores nos indica que hay mala comunicación formal en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019, que un 10% de colaboradores nos dice que la comunicación interna es regular y un 40% es buena.

De este análisis se puede concluir que existe una mala comunicación formal entre los colaboradores del área de economía de un hospital de Lima Norte

3.1.3. Dimensión 2: Comunicación informal

Distribución de frecuencia y porcentaje de la comunicación informal del área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Tabla 10: Comunicación informal (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	24
	REGULAR	8
	BUENO	8
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Comunicación Informal (Agrupada)

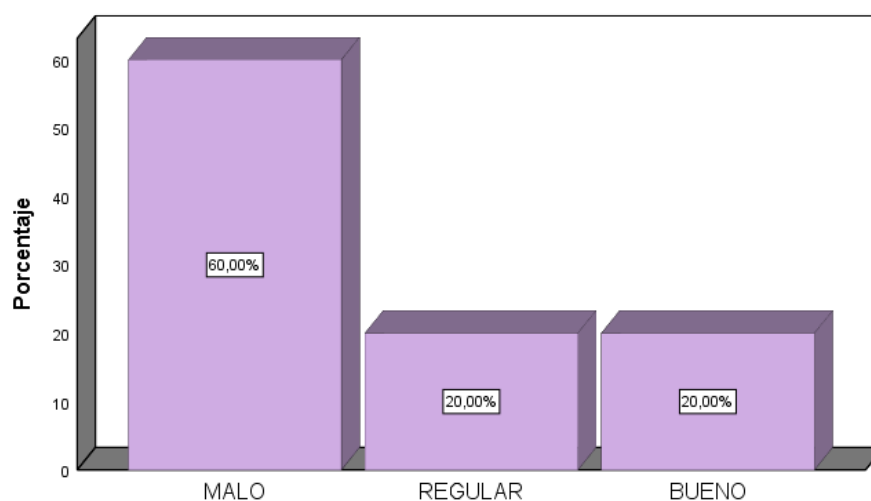


Figura 3: Comunicación informal del área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Fuente: Elaboración propia.

Según muestra la tabla 10 y figura 3 se verifica que el 60% de los colaboradores nos indica que existe malos entendidos debido a que hay un alto nivel de comunicación informal en el área de economía de un hospital de Lima Norte,2019, que un 20% de colaboradores nos dice que hay una comunicación informal regular y un 20% es bueno.

De este análisis se puede concluir que existe un alto porcentaje de comunicación informal entre los colaboradores del área de economía de un hospital de Lima Norte

3.1.4. Variable 2: Toma de decisiones

Distribución de frecuencia y porcentaje de la Toma de decisiones del área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Tabla 11: *Toma de decisiones (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	16
	REGULAR	16
	BUENO	8
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia.

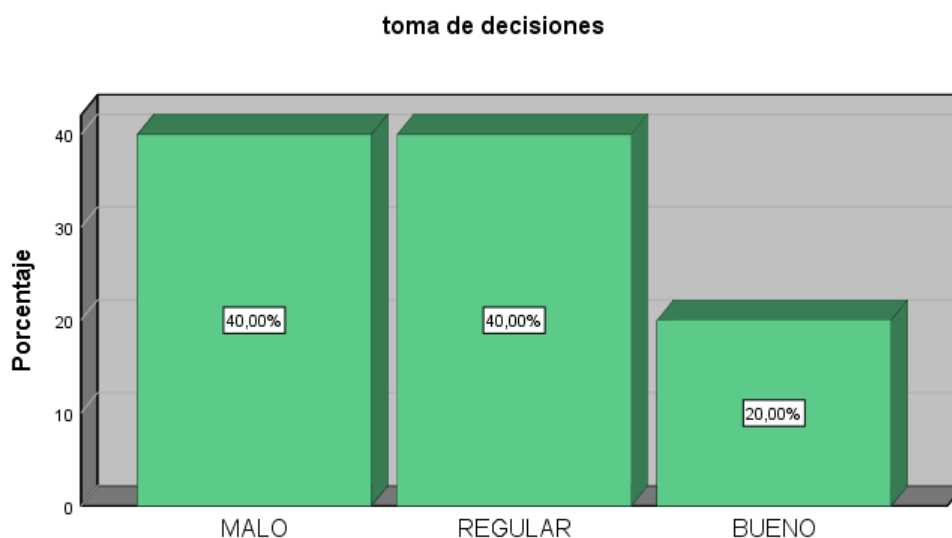


Figura 4: Toma de decisiones del área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 11 y figura 4 se verifica que el 40% de los colaboradores nos indica que hay una mala toma de decisiones en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019, así mismo los colaboradores señalan que un 40% de la toma de decisiones son regulares y un 20% son buenas.

De lo antes expuesto se puede decir que en el área de economía hay una mala toma de decisiones por parte de los jefes de un hospital de Lima Norte.

3.1.5. Dimensión 1: Identificar un problema.

Distribución de frecuencia y porcentaje de Identificar un problema en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Tabla 12: *identificar un problema (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	24
	REGULAR	4
	BUENO	12
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia.

identificar un problema (Agrupada)

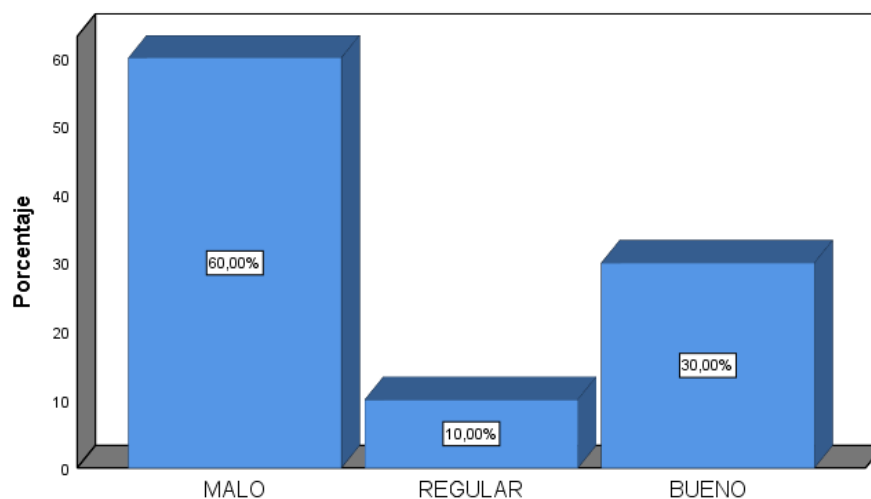


Figura 5: Identificar un problema en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 12 y figura 5 se puede apreciar el 60% de los colaboradores nos indica que hay una mala identificación de problemas en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019, así mismo los colaboradores señalan que un 10% de la identificación de problemas son regulares y un 20% son buenas.

De lo antes expuesto se puede decir que en el área de economía hay una mala identificación de problemas por parte de los jefes de un hospital de Lima Norte.

3.1.6. Dimensión 2: Criterios de decisión.

Distribución de frecuencia y porcentaje de criterios de decisión en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Tabla 13: *criterios de decisión (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
MALO	20	50,0
REGULAR	16	40,0
BUENO	4	10,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia.

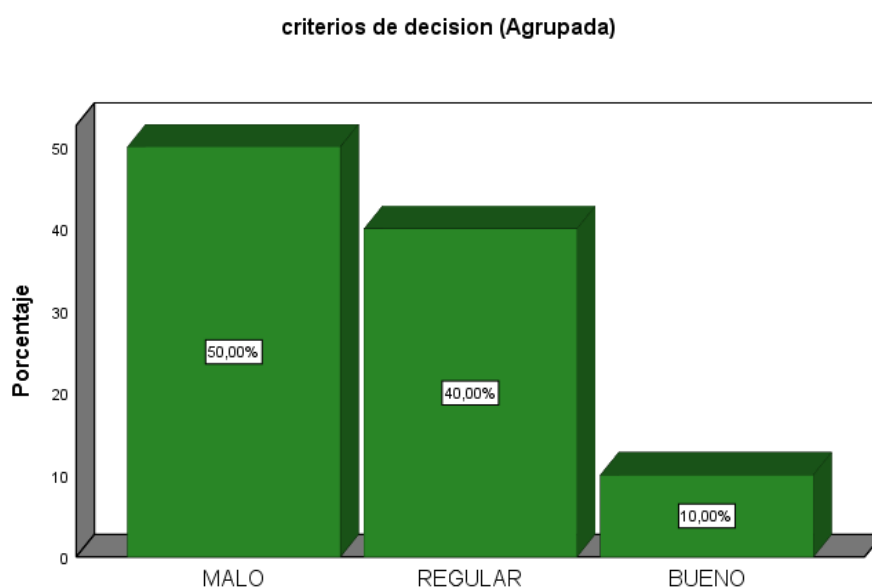


Figura 6: Criterios de decisión en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 13 y figura 6 se puede apreciar el 50% de los colaboradores nos indica que hay malos criterios de decisión en el área de economía de un hospital de Lima Norte,2019, así mismo los colaboradores señalan que un 40% de criterios de decisión son regulares y un 10% son buenas.

De tal manera se puede decir que en el área de economía hay malos criterios de decisión por parte de los jefes de un hospital de Lima Norte.

3.1.7. Dimensión 3: Asignar peso

Distribución de frecuencia y porcentaje de asignar peso en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Tabla 14: *asignar peso (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	24	60,0
	REGULAR	16	40,0
	Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia.

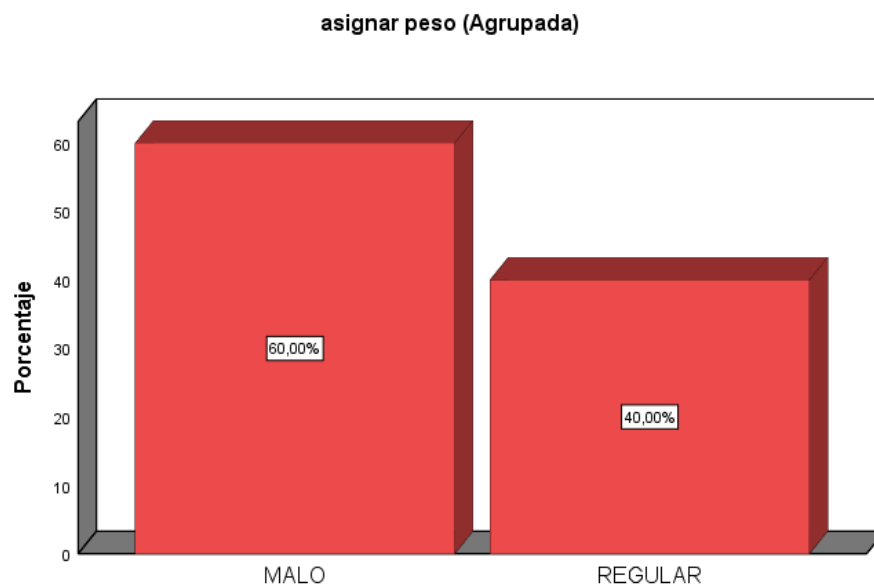


Figura 7: Asignar peso en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 y figura 7 se puede apreciar el 60% de los colaboradores nos indica que hay mal asignación de peso en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019, así mismo los colaboradores señalan que un 40% de asignar peso son regulares.

De tal manera se puede decir que en el área de economía hay mal asignación de peso por parte de los jefes de un hospital de Lima Norte.

3.1.8. Dimensión 4: Analizar y seleccionar

Distribución de frecuencia y porcentaje de analizar y seleccionar en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Tabla 15: *analizar y seleccionar (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
MALO	24	60,0
REGULAR	8	20,0
BUENO	8	20,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia.

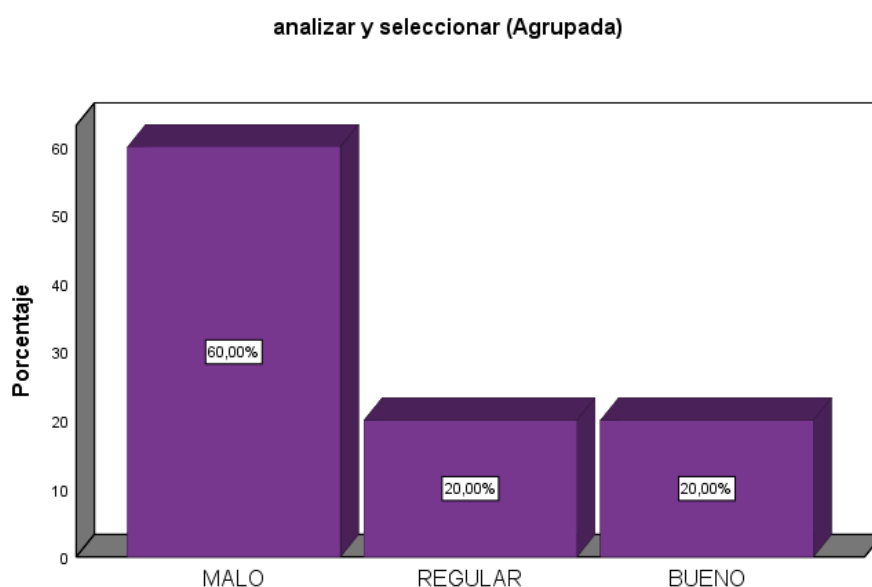


Figura 8: Analizar y seleccionar en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 15 y figura 8 se puede comprobar el 60% de los colaboradores nos indica que hay una mal análisis y selección en el área de economía de un hospital de Lima Norte,2019, así mismo los colaboradores señalan que un 20% de analizar y seleccionar son regulares y un 20% son buenas.

De lo antes expuesto se puede decir que en el área de economía hay una mal análisis y selección de los jefes de un hospital de Lima Norte.

3.1.9. Dimensión 5: Implementar y evaluar la eficacia

Distribución de frecuencia y porcentaje de implementar y evaluar la eficacia en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Tabla 16: *implementar y evaluar la eficacia (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	28
	REGULAR	4
	BUENO	8
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia.

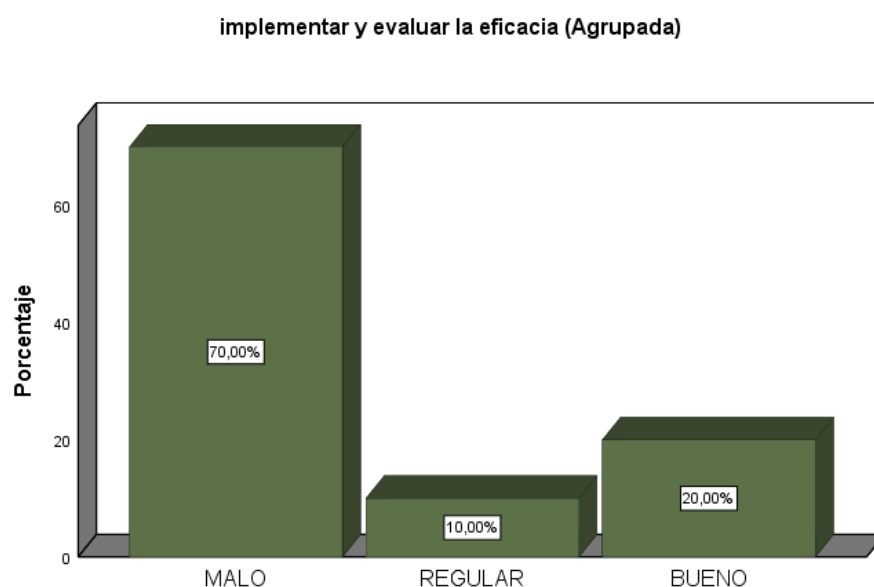


Figura 9: Implementar y evaluar la eficacia en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019.

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 16 y figura 9 se puede comprobar el 70% de los colaboradores nos indica que implementar y evaluar la eficacia es malo en el área de economía de un hospital de Lima Norte,2019, así mismo los colaboradores señalan que un 10% de implementar y evaluar son regulares y un 20% son buenas.

De lo antes expuesto se puede decir que en el área de economía en implementar y evaluar la eficacia es mala por parte de los jefes de un hospital de Lima Norte.

3.2. Prueba de hipótesis

Hernández (2014) nos dice que para la prueba de hipótesis existen dos análisis estadísticos: los análisis paramétricos en estas las variables se miden por intervalos o razón y los no paramétricos son usadas con variables ordinales, nominales y relaciones no lineales así mismo se estudiarán las variables cuantitativas para aplicar la prueba de normalidad, las cuales se verificarán si son normales o no normales.

Datos normales (paramétricos) a estos datos se aplicará el coeficiente de correlación de Pearson.

Datos no normales (no paramétricos) s estos datos se aplicará el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

TABLA 17: Rangos de correlación

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 = Correlación negativa considerable.
-0.50 = Correlación negativa media.
-0.25 = Correlación negativa débil.
-0.10= Correlación negativa muy débil.
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación positiva muy débil.
+0.25 = Correlación positiva débil.
+0.50 = Correlación positiva media.
+0.75 = Correlación positiva considerable.
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 = Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández (2014).

3.2.1. Prueba de hipótesis general

Comunicación interna y toma de decisiones

H0: No Existe relación significativa entre la comunicación interna y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.

Tabla 18: *Correlaciones no paramétricas*

		Correlaciones		
			comunicación interna	toma de decisiones
Rho de Spearman	comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración propia.

Nivel de significancia

Regla de decisión:

Sig. > 0,05 en este caso se rechaza el H0.

Sig. < 0,05 en este caso se acepta el H1.

Se verifica que la comunicación interna, tiene una relación significativa con la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019 tal como indica la correlación de Rho Spearman es de ,781** muestra una correlación positiva considerable entre las variables y sig. = ,000 tiene un alto nivel significativo, de tal manera se acepta la relación positiva entre la comunicación interna y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.

3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Comunicación formal y toma de decisiones.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación formal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación formal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.

Tabla 19: *Correlaciones no paramétricas*

		Correlaciones		
			comunicación formal	toma de decisiones
Rho de Spearman	comunicación formal	Coefficiente de correlación	1,000	,726**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración propia.

Nivel de significancia

Regla de decisión:

Sig. > 0,05 en este caso se rechaza el H0.

Sig. < 0,05 en este caso se acepta el H1.

Se verifica que la comunicación formal, tiene una relación significativa con la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019 tal como indica la correlación de Rho Spearman es de ,726** muestra una correlación positiva considerable entre las variables y sig. = ,000 tiene un alto nivel significativo, de tal manera se acepta la relación positiva entre la comunicación formal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.

3.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Comunicación informal y toma de decisiones.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación informal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación informal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.

Tabla 20: *Correlaciones no paramétricas*

		Correlaciones		
			comunicación informal	toma de decisiones
Rho de Spearman	comunicación informal	Coeficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración propia.

Nivel de significancia

Regla de decisión:

Sig. > 0,05 en este caso se rechaza el H0.

Sig. < 0,05 en este caso se acepta el H1.

Se verifica que la comunicación informal, tiene una relación significativa con la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019 tal como indica la correlación de Rho Spearman es de ,695** muestra una correlación positiva media entre las variables y sig. = ,000 tiene un alto nivel significativo, de tal manera se acepta la relación positiva entre la comunicación informal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.

IV. Discusión

El presente estudio de investigación es importante ya que nos ha permitido verificar la relación de la comunicación interna y la toma de decisiones, se realizó un análisis estadístico para las dos variables comunicación interna y toma de decisiones, en el área de economía de un Hospital de Lima Norte, 2019.

En lo que corresponde a la hipótesis general planteado en este estudio de investigación, se concluyó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la toma de decisiones en el área de economía de un hospital de Lima Norte, tal como indica la correlación de Rho Spearman es de ,781** muestra una correlación positiva considerable entre las variables y sig. = ,000 tiene un alto nivel significativo, así mismo como se muestra en la tabla y figura del análisis descriptivo reflejaron que el 50% de los colaboradores del área de economía de un hospital de Lima Norte señalaron que la comunicación interna es mala, el 10% de colaboradores nos dicen que es regular y un 40% nos dicen que la comunicación interna en la oficina de economía es buena, de tal manera que el 50% de colaboradores opina que la comunicación interna en la oficina no es la más apropiada por lo cual se tendría que efectuar cambios que permitan reforzar esta comunicación interna, así mismo el presente estudio contiene un análisis del marco metodológico como de teorías las cuales se usaron para el Análisis de las variables y ayudo a fortalecer el estudio, estos resultados son avalados por trabajos de investigación de Ancín y Espinoza (2017), en el cual concluye que existe una relación fuerte entre la comunicación interna y el clima laboral las variables que fueron utilizadas como estudio de investigación, de la misma manera Umaña (2015) concluye que la comunicación interna tiene una relación significativa con la satisfacción laboral ya que se muestra que si hay una comunicación clara entre los colaboradores ellos pueden hacer sus labores con eficiencia, igualmente esto se corrobora con la teoría tal como la teoría del comportamiento organizacional citada por Chiavenato(2006) en el cual nos dice que es el análisis que se le da alas personas o grupo de personas para evaluar su conducta dentro de la institución la cual tiene el objetivo de emplear conocimientos para aumentar la eficacia en la institución.

En relación a la hipótesis específico 1 planteado en este estudio de investigación se estableció que existe una relación significativa entre la comunicación formal y la toma de decisiones en el área de economía de un hospital de Lima Norte, tal como indica la correlación de Rho Spearman es de ,726** muestra una correlación positiva considerable entre las variables y sig. = ,000 tiene un alto nivel significativo, igualmente muestra la tabla 9 y figura 2 se verifica que el 50% de los colaboradores nos indica que hay una mala comunicación formal en el área de economía de un hospital de Lima Norte,2019, que un 10% de colaboradores nos dice que la comunicación interna es regular y un 40% es buena, así mismo una comunicación adecuada, positiva logra que los colaboradores lleguen a las metas y objetivos y a su vez se tomen decisiones acertadas, estos resultados son respaldados por Bello (2017) en su trabajo de investigación influencia de la comunicación interna y el clima laboral de los colaboradores la cual fue realizada en la gerencia de operación aeroportuaria, en el cual concluye que la comunicación interna tiene una relación directa con el clima laboral, aclarando que tanto la comunicación de área tiene un 50.7% de correlación, comunicación organizacional un 44.9% de correlación y la comunicación horizontal 16% de correlación, influyen en el clima laboral, por lo cual esta investigación nos sugiere que se deberían tener reuniones y capacitaciones constantes para mejorar la comunicación que existe entre los colaboradores, de la misma manera también trabajar en conjunto con el personal como los coordinadores y los de supervisión para asignar funciones específicas las cuales mejoren la comunicación interna y el clima laboral, así mismo se concuerda con De Castro(2017) nos dice que la comunicación interna en las organizaciones debe ser sencilla entre todos los jefes, colaboradores, esto es muy importante para que se trabaje de forma conveniente y se logre tomar buenas decisiones para el beneficio de la empresa.

En relación a la hipótesis específico 2 planteado en este estudio de investigación se estableció que existe una relación significativa entre la comunicación informal y la toma de decisiones en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019, tal como indica la correlación de Rho Spearman es de ,695** muestra una correlación positiva media entre las variables y sig. = ,000 tiene un alto nivel significativo, igualmente la tabla 10 y figura 3 se verifica que el 60% de los colaboradores nos indica que hay un alto porcentaje de comunicación informal en el área de economía de un hospital de Lima Norte,2019, que un 20% de colaboradores nos dice que hay una comunicación informal regular y un 20% de colaboradores nos dice que hay una comunicación informal baja. Este tipo de comunicación

hace que los colaboradores se desvíen de los objetivos a la vez genera ideas negativas que hace que los colaboradores se sientan preocupados y no logran cumplir sus metas y baja la productividad, estos resultados son avalados por Manzano (2017). En su trabajo de investigación la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y créditos realizada en una agencias de puno en el cual nos dice que la comunicación interna influye en el desempeño laboral, en el cual nos indica que los canales de comunicación se debería mejorar para que los colaboradores se comprometan y formen parte de este cambio y los flujos de comunicación, tales como la comunicación informal estas son barreras que interfieren en una adecuada comunicación.

V. Conclusiones

Primero. En respecto a la hipótesis general, se concluye que existe una relación significativa y directa ($r = ,781$ y sig. = 0.00) entre la comunicación interna y toma de decisiones en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.

Segundo. Referente a la hipótesis específica 1, se estableció que existe una relación significativa y directa ($r = ,726$ y sig. = 0.00) entre la comunicación formal y toma de decisiones en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.

Tercero. En respecto a la hipótesis específica 2, se concluye que existe una relación significativa y directa ($r = ,695$ y sig. = 0.00) entre la comunicación informal y toma de decisiones en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.

VI. Recomendaciones

- Primero. A los jefes del área de economía del hospital nacional de Lima Norte, se recomienda realizar capacitaciones mensuales a fin de mejorar la comunicación dentro de la oficina, orientado a que los servidores realicen y desarrollen mejor los procedimientos para comunicar los mensajes de manera más eficiente y alcanzar una mejor comprensión de los mismos; de esta manera lograr desarrollar una relación más comunicativa entre ellos para lograr los objetivos.
- Segundo. A los jefes del área de economía del hospital nacional de Lima Norte, se recomienda que se implemente una directiva para que los servidores hagan uso de la comunicación formal, en la cual indique los pasos a seguir que debe tener el servidor para dirigirse a los diferentes niveles de la organización, para comunicar las necesidades y asimismo las soluciones, de los problemas que pueda encontrar dentro del área de trabajo.
- Tercero. A los jefes del área de economía del hospital nacional de Lima Norte, se recomienda que los documentos que presentan los servidores de manera formal, para la solución de los problemas que encuentra en su área de trabajo, sea atendido de manera fluida sin mucha burocracia, haciendo que la solución del problema sea más rápida, esto hace que los servidores puedan tener una mayor productividad, pues sienten que sus necesidades laborales son escuchadas y atendidas por sus superiores.

Referencias

- Ancín, I., & Espinosa, J. (2017). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: Estudio de caso en PYMES de la ciudad de Guayaquil (Artículo). Universidad Espíritu Santo - UEES, Guayaquil, Ecuador.
- Anselmo, M. (2018). Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018. (Maestra en Gestión del Talento Humano). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Arras, A. (2010). Comunicación Organizacional. (3ª ed.), México, UACH.
- Bello, P. (2017). Influencia de la Comunicación Interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones aeroportuarias. (Título de Licenciado en Administrador de Empresas). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Berceruelo, B. (2016). Comunicación Empresarial. (1ª ed.), Madrid, Estudio de Comunicación.
- Bernal, C. (2015). Metodología de la Investigación. (4ª ed.), Colombia: Pearson.
- Cabrera, M. (2015). La toma de decisiones en la comunicación organizacional. (Tesis Doctoral), Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, España.
- Canelones, O., & Fuentes, R. (2015). Formación gerencial, toma de decisiones un abordaje desde el punto de vista holístico. *Negotium*, 11 (31), 48-73.
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración. (7ª ed.), México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento Organizacional. (3ª ed.), México, MC Graw-Hill.
- De Castro, A. (2017). Manual práctico de Comunicación Organizacional. (1ª ed.), Madrid, Verbum.
- Díaz, L. (2012). Teorías de la Comunicación. (1ª ed.), México, Red Tercer Milenio S.C.
- George, J., & Jones, G. (2014). Administración Contemporánea. (8ª ed.), México: Mc Graw Hill.

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.), México: Mc Graw Hill.
- Jones, R. y George, M. (2019). *Administración Contemporánea*. (10ª ed.), México, Mc Graw Hill.
- Luna Bernal, A., & Laca Arocena, F. (2014). Patrones de toma de decisiones y autoconfianza en adolescentes bachilleres. *Revista de Psicología*, 32 (1), 39-65.
- Manzano, H. (2017). *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y juliaca-2016*. (Licenciado en Administración). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Münch, L. (2010). *Administración*. (1a ed.), México, Pearson.
- Patrizzi, G. (2014). Premisas que harán exitoso cualquier plan de comunicación interna. *Revista DIRCOM*, 105 (92), 6-7.
- Quiroz, E. (2017). *Estilos de liderazgo y comunicación organizacional en los trabajadores de Hidrandina S.A. – Chepén 2016*. (Tesis de Maestría en Gestión del Talento Humano). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración*. (13a ed.), México: Pearson.
- Rodríguez-Cruz, y., & Pinto, M. (2017). Requerimientos informacionales para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 29 (2), 175-189. [Http://dx.doi.org/10.1590/2318-08892017000200005](http://dx.doi.org/10.1590/2318-08892017000200005)
- Salazar, A. (2018/). *Grado de uso de la información financiera en el proceso de toma de decisiones por directivos de empresas en la región citrícola de nuevo león*. (Tesis de Maestría). Universidad de Morelos, Nuevo León, México.
- Sánchez, S., Vaca, I., Padilla, J., & Quezada, C. (2014). *Revista OIKOS* año 18, N.º 37, junio de 2014 ISSN 0717-327 X • pp. 41 – 61.
- Sandoval Bustos, E., & Díaz Vicuña, S. (2016). Procesos de toma de decisiones y adaptación al cambio climático. *Ambiente & sociedad*, xix (4), 175-194.
- Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral*. (Tesis de grado), Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia Comunicación Interna y Toma de Decisiones, en el Área de Economía de un Hospital de Lima Norte 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Comunicación Interna	Comunicación Formal	Comunicación Descendente	DISEÑO
					Comunicación Ascendente	No Experimental
¿Cuál es la relación de la comunicación interna con la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019?	Determinar de qué manera se relaciona la comunicación interna y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019	Existe relación significativa entre la comunicación interna y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.	Comunicación Informal	Comunicación Horizontal	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	
				Comunicación Diagonal	Descriptivo – correlacional	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Toma de Decisiones	Identificar un problema	Rumor	ENFOQUE
					Comunicación a través de mediadores	Cuantitativo
¿Cuál es la relación de la comunicación formal con la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019?	Determinar de qué manera se relaciona la comunicación formal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.	Existe relación significativa entre la comunicación formal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.	Toma de Decisiones	Asignar peso	TIPO	
					Aplicada	
¿Cuál es la relación de la comunicación informal con la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019?	Determinar de qué manera se relaciona la comunicación informal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.	Existe relación significativa entre la comunicación informal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.	Toma de Decisiones	Analizar y Seleccionar	Problemas Rutinarios	TECNICA
					Problemas no Rutinarios	Se aplica la encuesta
¿Cuál es la relación de la comunicación informal con la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019?	Determinar de qué manera se relaciona la comunicación informal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.	Existe relación significativa entre la comunicación informal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.	Toma de Decisiones	Implementar y Evaluar la eficacia	Identificar los criterios	INSTRUMENTOS
					Prioridad en la selección	Cuestionario de 22 ítems
¿Cuál es la relación de la comunicación informal con la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019?	Determinar de qué manera se relaciona la comunicación informal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.	Existe relación significativa entre la comunicación informal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.	Toma de Decisiones	Implementar y Evaluar la eficacia	Alternativas para solución de problemas	POBLACIÓN
					Costo Beneficio satisfacer	Se conformó por 40 técnicos administrativos.
¿Cuál es la relación de la comunicación informal con la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019?	Determinar de qué manera se relaciona la comunicación informal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.	Existe relación significativa entre la comunicación informal y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.	Toma de Decisiones	Implementar y Evaluar la eficacia	Curso de acción	TIPO DE MUESTRA
					Medición de decisión	Se considera muestra censal por ser el total de la población.

Anexo 2.

Encuestas de Comunicación Interna.

	pro 1	pro 2	pro 3	pro 4	pro 5	pro 6	pro 7	pro 8	pro 9	pro 10	pro 11	pro 12
1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2
2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2
3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2
4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2
5	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3
6	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2
7	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
8	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	3
9	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2
10	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3
11	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2
12	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2
13	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2
14	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2
15	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3
16	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2
17	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
18	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	3
19	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2
20	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3
21	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2
22	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2
23	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2
24	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2
25	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3
26	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2
27	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
28	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	3
29	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2
30	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3
31	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2
32	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2
33	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2
34	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2
35	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3
36	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2
37	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
38	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	3
39	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2
40	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3

Encuestas de Toma de Decisiones

	pro 1	pro 2	pro 3	pro 4	pro 5	pro 6	pro 7	pro 8	pro 9	pro 10
1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4
4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
5	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3
6	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1
7	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
8	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
9	3	3	3	3	2	2	1	1	2	1
10	2	2	2	1	3	3	3	1	2	3
11	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
12	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
13	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4
14	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
15	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3
16	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1
17	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
18	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
19	3	3	3	3	2	2	1	1	2	1
20	2	2	2	1	3	3	3	1	2	3
21	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
22	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
23	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4
24	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
25	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3
26	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1
27	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
28	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
29	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1
30	2	2	2	1	3	3	3	1	2	3
31	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
32	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
33	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4
34	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
35	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3
36	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1
37	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
38	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
39	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1
40	2	2	2	1	3	3	3	1	2	3

“Comunicación Interna y la Toma de Decisiones, en el Área de Economía de un Hospital de Lima Norte, 2019”

OBJETIVO: Determinar de qué manera se relaciona la comunicación interna y la toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte 2019.

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

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La jefatura emplea una comunicación apropiada y clara con la cual logra realizar las tareas que le asignan.					
2	El administrador de la oficina comunica claramente el manual de organización y funciones de la empresa.					
3	Informa lo referente a su trabajo al jefe inmediato de la oficina.					
4	Los gerentes de la oficina le brindan confianza para presentar sugerencias para mejorar los problemas.					
5	Con sus compañeros de trabajo sostiene una comunicación clara y fluida.					
6	La comunicación entre las diferentes áreas permite que los colaboradores logren los objetivos de la empresa.					
7	En la oficina los colaboradores brindan información a otras áreas para la consecución de objetivos.					
8	Ejecuta una orden de la Dirección, sin consultar a su jefatura porque es importante para la empresa.					
9	En el área de trabajo se enteran más rápido por los rumores de los temas de la empresa que por una comunicación formal.					
10	Los colaboradores creen más en los rumores que en la comunicación formal.					
11	Se enteran por terceras personas de las decisiones de la empresa.					
12	La comunicación que recibe de terceras personas es confiable.					
13	El jefe inmediato identifica los problemas frecuentes que se presentan en la oficina para tomar decisiones al respecto.					
14	El jefe inmediato está capacitado para identificar los problemas no rutinarios y hacerlos frente.					
15	El jefe inmediato establece los criterios para evaluar las alternativas de solución frente a los problemas detectados.					
16	El jefe inmediato asigna valor o peso a los criterios establecidos para evaluar las posibles soluciones.					
17	El jefe inmediato cuenta con una base de datos para analizar las alternativas para tomar una solución al problema.					
18	El jefe inmediato selecciona la alternativa que ofrece el mayor beneficio para la institución.					
19	El jefe inmediato selecciona la alternativa que a largo plazo sea más satisfactorio para la institución.					
20	El jefe inmediato pone en marcha la decisión para la solución del problema.					
21	El jefe inmediato realiza el seguimiento de la decisión tomada para evaluar los resultados.					
22	El jefe inmediato pone en conocimiento la implementación de la decisión para que los colaboradores se comprometan a lograr el objetivo.					

Gracias por su colaboración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Comunicación Interna y la Toma de Decisiones, en el Área de Economía de un Hospital de Lima Norte, 2019"

Apellidos y nombres del investigador: José Edinson Murriálgua Luna

Apellidos y nombres del experto: FLORES DAZO WALTER

ASPECTO POR EVALUAR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / SUGERENCIAS	
Comunicación Interna	Comunicación Formal	Comunicación Descendente	La jefatura emplea una comunicación apropiada y clara con la cual logra realizar las tareas que le asignan. El administrador de la oficina comunica claramente el manual de organización y funciones de la empresa.		/		
		Comunicación Ascendente	Informa lo referente a su trabajo al jefe inmediato de la oficina. Los gerentes de la oficina le brindan confianza para presentar sugerencias para mejorar los problemas. Con sus compañeros de trabajo sostiene una comunicación clara y fluida.		/		
		Comunicación Horizontal	La comunicación entre las diferentes áreas permite que los colaboradores logren los objetivos de la empresa.		/		
		Comunicación Diagonal	En la oficina los colaboradores brindan información a otras áreas para la consecución de objetivos. Ejecuta una orden de la Dirección, sin consultar a su jefeatura porque es importante para la empresa.		/		
		Rumor	En el área de trabajo se enteran más rápido por los rumores de los temas de la empresa que por una comunicación formal.		/		
	Comunicación Informal	comunicación a través de mediadores	Los colaboradores creen más en los rumores que en la comunicación formal. Se entera por terceras personas de las decisiones de la empresa. La comunicación que recibe de terceras personas es confiable.		N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	/	
		Problema rutinario	El jefe inmediato identifica los problemas frecuentes que se presentan en la oficina para tomar decisiones al respecto.			/	
		Problema no rutinario	El jefe inmediato está capacitado para identificar los problemas no rutinarios y hacerlos frente.			/	
		Identificar los criterios	El jefe inmediato establece los criterios para evaluar las alternativas de solución frente a los problemas detectados.			/	
		Prioridad en la selección	El jefe inmediato asigna valor o peso a los criterios establecidos para evaluar las posibles soluciones.			/	
Toma de Decisiones	Analizar y Seleccionar	Alternativa para solución de problemas	El jefe inmediato cuenta con una base de datos para analizar las alternativas para tomar una solución al problema.		/		
		Costo beneficio	El jefe inmediato selecciona la alternativa que ofrece el mayor beneficio para la institución.		/		
	Implementar y Evaluar la eficacia	Satisfacción	El jefe inmediato realiza la alternativa que a largo plazo sea más satisfactorio para la institución.			/	
		Curso de acción	El jefe inmediato pone en marcha la decisión para la solución del problema.			/	
Firma del experto:	Medición de la decisión	El jefe inmediato pone en conocimiento la implementación de la decisión para que los colaboradores se comprometan a lograr el objetivo.			/		
	Fecha						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Comunicación Interna y la Toma de Decisiones, en el Área de Economía de un Hospital de Lima Norte, 2019"					
Apellidos y nombres del investigador: José Edinson Murrrieta Luna					
Apellidos y nombres del experto: <u>CALERO SALCANA, RAFAEL ANGELO</u>					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			SI CUMPLE	NO CUMPLE / SUGERENCIAS	
ASPECTO POR EVALUAR		ITEM/PREGUNTA	ESCALA		
Comunicación Interna	Comunicación Descendente	La jefatura emplea una comunicación apropiada y clara con la cual logra realizar las tareas que le asignan.		X	
		El administrador de la oficina comunica claramente el manual de organización y funciones de la empresa.		X	
	Comunicación Ascendente	Informa lo referente a su trabajo al jefe inmediato de la oficina.		X	
		Los gerentes de la oficina le brindan confianza para presentar sugerencias para mejorar los problemas.		X	
	Comunicación Horizontal	Con sus compañeros de trabajo sostiene una comunicación clara y fluida.		X	
		La comunicación entre las diferentes áreas permite que los colaboradores logren los objetivos de la empresa.		X	
	Comunicación Diagonal	En la oficina los colaboradores brindan información a otras áreas para la consecución de objetivos.		X	
		Ejecuta una orden de la Dirección, sin consultar a su jefatura porque es importante para la empresa.		X	
	Rumor	En el área de trabajo se enteran más rápido por los rumores de los temas de la empresa que por una comunicación formal.		X	
	Comunicación Informal	Los colaboradores creen más en los rumores que en la comunicación formal.	N = Nunca CN = Casi Nunca	X	
Se enteran por terceras personas de las decisiones de la empresa.		AV = A veces	X		
Identificar un problema	La comunicación que recibe de terceras personas es confiable.	CS = Casi Siempre	X		
	El jefe inmediato identifica los problemas frecuentes que se presentan en la oficina para tomar decisiones al respecto.	S = Siempre	X		
Toma de Decisiones	Problema no rutinario	El jefe inmediato está capacitado para identificar los problemas no rutinarios y hacerlos frente.		X	
		El jefe inmediato establece los criterios para evaluar las alternativas de solución frente a los problemas detectados.		X	
	Identificar los criterios	El jefe inmediato asigna valor o peso a los criterios establecidos para evaluar las posibles soluciones.		X	
		Prioridad en la selección	El jefe inmediato cuenta con una base de datos para analizar las alternativas para tomar una solución al problema.		X
	Asignar peso	Alternativa para solución de problemas	El jefe inmediato selecciona la alternativa que ofrece el mayor beneficio para la institución.		X
		Costo beneficio	El jefe inmediato selecciona la alternativa que a largo plazo sea más satisfactorio para la institución.		X
	Implementar y Evaluar la eficacia	Satisfacción	El jefe inmediato realiza el seguimiento de la decisión tomada para evaluar los resultados.		X
		Curso de acción	El jefe inmediato pone en conocimiento la implementación de la decisión para que los colaboradores se comprometan a lograr el objetivo.		X
	Medición de la decisión			X	
	Firma del experto:				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Fecha: 28/10/19

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Comunicación Interna y la Toma de Decisiones, en el Área de Economía de un Hospital de Lima Norte, 2019"		Apellidos y nombres del investigador: José Edinson Murrieta Luna		Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. AUGSA CARREA DAVID FERNANDO</u>				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / SUGERENCIAS		
Comunicación Interna	Comunicación Formal	Comunicación Descendente	La jefatura emplea una comunicación apropiada y clara con la cual logra realizar las tareas que le asignan.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comunicación Ascendente	El administrador de la oficina comunica claramente el manual de organización y funciones de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comunicación Horizontal	Informa lo referente a su trabajo al jefe inmediato de la oficina.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comunicación Diagonal	Los gerentes de la oficina le brindan confianza para presentar sugerencias para mejorar los problemas. Con sus compañeros de trabajo sostiene una comunicación clara y fluida.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La comunicación entre las diferentes áreas permite que los colaboradores logren los objetivos de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Comunicación Informal		Rumor		En la oficina los colaboradores brindan información a otras áreas para la consecución de objetivos. Ejecuta una orden de la Dirección, sin consultar a su jefatura porque es importante para la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>	
			comunicación a través de mediadores		En el área de trabajo se enteran más rápido por los rumores de los temas de la empresa que por una comunicación formal.		<input checked="" type="checkbox"/>	
			Problema rutinario		Los colaboradores creen más en los rumores que en la comunicación formal.		<input checked="" type="checkbox"/>	
			Identificar los criterios		Se enteran por terceras personas de las decisiones de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>	
			Prioridad en la selección		La comunicación que recibe de terceras personas es confiable.		<input checked="" type="checkbox"/>	
Toma de Decisiones	Identificar un problema	Problema no rutinario	El jefe inmediato identifica los problemas frecuentes que se presentan en la oficina para tomar decisiones al respecto.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Identificar los criterios	El jefe inmediato está capacitado para identificar los problemas no rutinarios y hacerlos frente.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Asignar peso	El jefe inmediato establece los criterios para evaluar las alternativas de solución frente a los problemas detectados.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Analizar y Seleccionar	Alternativa para solución de problemas	El jefe inmediato asigna valor o peso a los criterios establecidos para evaluar las posibles soluciones.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Costo beneficio	El jefe inmediato cuenta con una base de datos para analizar las alternativas para tomar una solución al problema.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Satisfacción	El jefe inmediato selecciona la alternativa que ofrece el mayor beneficio para la institución.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Curso de acción	El jefe inmediato selecciona la alternativa que a largo plazo sea más satisfactorio para la institución.		<input checked="" type="checkbox"/>			
Implementar y Evaluar la eficacia		Medición de la decisión	El jefe inmediato realiza el seguimiento de la decisión tomada para evaluar los resultados. El jefe inmediato pone en conocimiento la implementación de la decisión para que los colaboradores se comprometan a lograr el objetivo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
					<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto:		Fecha: <u>21/11/19</u>						


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Comunicación Interna y la Toma de Decisiones, en el Área de Economía de un Hospital de Lima Norte, 2019"

Apellidos y nombres del investigador: José Edinson Murrieta Luna

Apellidos y nombres del experto: Dra. Lina Camarero Fajaluy Eticha

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / SUGERENCIAS	
Comunicación Interna	Comunicación Formal	Comunicación Descendente	La jefatura emplea una comunicación apropiada y clara con la cual logra realizar las tareas que le asignan. El administrador de la oficina comunica claramente el manual de organización y funciones de la empresa.		✓		
		Comunicación Ascendente	Informa lo referente a su trabajo al jefe inmediato de la oficina. Los gerentes de la oficina le brindan confianza para presentar sugerencias para mejorar los problemas. Con sus compañeros de trabajo sostiene una comunicación clara y fluida.		✓		
		Comunicación Horizontal	La comunicación entre las diferentes áreas permite que los colaboradores logren los objetivos de la empresa.		✓		
		Comunicación Diagonal	En la oficina los colaboradores brindan información a otras áreas para la consecución de objetivos. Ejecuta una orden de la Dirección, sin consultar a su jefeatura porque es importante para la empresa.		✓		
		Rumor	En el área de trabajo se enteran más rápido por los rumores de los temas de la empresa que por una comunicación formal.		✓		
	Comunicación Informal	comunicación a través de mediadores	Los colaboradores creen más en los rumores que en la comunicación formal. Se enteran por terceras personas de las decisiones de la empresa. La comunicación que recibe de terceras personas es confiable.		N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓	
		Problema rutinario	El jefe inmediato identifica los problemas frecuentes que se presentan en la oficina para tomar decisiones al respecto.			✓	
		Problema no rutinario	El jefe inmediato está capacitado para identificar los problemas no rutinarios y hacerlos frente.			✓	
		Identificar los criterios	El jefe inmediato establece los criterios para evaluar las alternativas de solución frente a los problemas detectados.			✓	
		Prioridad en la selección	El jefe inmediato asigna valor o peso a los criterios establecidos para evaluar las posibles soluciones.			✓	
Toma de Decisiones	Analizar y Seleccionar	Alternativa para solución de problemas	El jefe inmediato cuenta con una base de datos para analizar las alternativas para tomar una solución al problema.		✓		
		Costo beneficio	El jefe inmediato selecciona la alternativa que ofrece el mayor beneficio para la institución.		✓		
	Implementar y Evaluar la eficacia	Satisfacción	El jefe inmediato selecciona la alternativa que a largo plazo sea más satisfactorio para la institución.		✓		
		Curso de acción	El jefe inmediato pone en marcha la decisión para la solución del problema. El jefe inmediato realiza el seguimiento de la decisión tomada para evaluar los resultados. El jefe inmediato pone en conocimiento la implementación de la decisión para que los colaboradores se comprometan a lograr el objetivo.		✓		
Firma del experto:	 Fecha: 31-10-19						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Análisis Inferencial

Prueba de Normalidad

Cuando la muestra es mayor a 50 personas se aplicará Kolmogórov-Smirnov, cuando la muestra es menor o igual a 50 personas se aplicará Shapiro-Wilk el cual será usado para este estudio de investigación.

Ho: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 17: Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
comunicación formal	,853	40	,000
comunicación informal	,871	40	,000
comunicación interna	,900	40	,002
toma de decisiones	,836	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla se verifican los datos de Shapiro-Wilk ya que la muestra es menor a 50 personas, en la tabla se analiza que los datos no siguen una distribución normal, cuando al menos una de las variables analizadas comunicación interna y toma de decisiones, muestran una significancia menor a 0.05, en este sentido se debería aplicar la prueba de hipótesis de Rho de Spearman. De la misma manera la dimensión analizada comunicación formal y la variable toma de decisiones muestran una significancia menor a 0.05, por lo cual se tiene que utilizar la prueba de hipótesis de Rho de Spearman, Igualmente para la dimensión analizada comunicación informal y la variable toma de decisiones ambas muestran una significancia menor al 0.05, de tal manera se aplicara la prueba de hipótesis de Rho de Spearman