



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Toma de decisiones gerenciales y comunicación en una
empresa de servicios de Puerto Maldonado, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Quispe Accostupa, Washington (orcid.org/0000-0002-0957-1403)
Rios Iviche, Eusebio (orci.org/0000-0002-1728-1633)

ASESOR:

Dr. García Yovera, Abraham José (orcid.org/0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia por ser el apoyo que me impulsó a continuar mis estudios, en especial a mi esposa Carmen Rosa y mi hija Yulie que son mi motivo hacia el logro de cada uno de los objetivos que me propongo.

Washington

El presente trabajo de investigación les dedico a mi familia, por el apoyo incondicional y motivación constante para poder culminar con éxito la presente tesis.

Eusebio

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía y ayudarme a hacer este sueño realidad.

Al docente, de quien aprendí la realización del trabajo de investigación y a aquellas personas quiénes aportaron en mi crecimiento y desarrollo profesional.

A la Universidad César Vallejo que me permitió la realización de la investigación las cual servirá para la toma de decisiones.

Washington

Doy gracias a Dios por permitirme lograr mis objetivos trazados y agradezco a Dr. García Yovera Abraham José y a Dr. Yuber José Lista, quien nos brindó su enseñanza, tiempo y sabiduría para poder culminar la tesis.

A la universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de formar parte de la familia vallejana.

Eusebio

Índice de Contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables, Operacionalización	11
3.3. Población y muestra	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	30

Índice de tablas

Tabla 1 Tabla cruzada Toma de decisiones gerenciales y comunicación intrapersonal.....	16
Tabla 2 Tabla cruzada toma de decisiones gerenciales y comunicación interpersonal.....	17
Tabla 3 Tabla cruzada toma de decisiones gerenciales y comunicación institucional	18
Tabla 4 Tabla cruzada Toma de decisiones gerenciales y Comunicación	19

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la toma de decisiones gerenciales y comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022. Esta investigación estuvo basada en el enfoque cuantitativo de tipo aplicada, con diseño no experimental y de nivel correlacional. Su población estuvo conformada por 35 colaboradores de la empresa en estudio considerándose ésta la misma muestra. Para recolectar los datos relacionados a las variables, se utilizó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario constituido por 36 ítems con medido con Escala de Likert. El instrumento fue validado por expertos en la materia, se alcanzó una confiabilidad Alpha de Cronbach de 0,781 para la variable toma de decisiones gerenciales y 0.783 para la variable comunicación. Por último, se realizó la prueba de hipótesis dando como resultado que existe correlación positiva moderada entre las variables con un valor de significancia de 0.00, con un coeficiente Rho Spearman cuyo valor fue de 0.691; aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna, en la que se concluyó que debería ponerle más énfasis al compromiso que tiene con sus colaboradores para que de esa manera se logre una mejor eficacia en el proceso de comunicación.

Palabras clave: Toma de decisiones, comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between managerial decision-making and communication in a service company in Puerto Maldonado 2022. This research was based on the quantitative approach of an applied type, with a non-experimental design and a correlational level. Its population was made up of 35 employees of the company under study, considering this the same sample. To collect the data related to the variables, the survey technique was used through a questionnaire consisting of 36 items with a Likert Scale. The instrument was validated by experts in the field, a Cronbach's Alpha reliability of 0.781 was reached for the managerial decision-making variable and 0.783 for the communication variable. Finally, the hypothesis test was performed, resulting in a moderate positive correlation between the variables with a significance value of 0.00, with a Rho Spearman coefficient whose value was 0.691; accepting the null hypothesis and rejecting the alternative hypothesis, in which it was concluded that he should put more emphasis on the continuous commitment he has with his collaborators so that in this way a better efficiency is achieved in the fulfillment of his functions.

Keywords: Decision making, intrapersonal communication, interpersonal communication and institutional communication.

I. INTRODUCCIÓN

Este estudio permite conocer cómo se toman decisiones y se comunica el personal que labora en la empresa de servicios de Puerto Maldonado. Para ello, es necesario saber que para tomar decisiones gerenciales hay que estar centrado en lo que se quiere y a su vez comunicar a los colaboradores para así promover un ambiente de paz y armonía, donde todos se sientan comprometidos con la institución.

Rodríguez, (2015) elaboró un artículo denominado Gestión de información y del conocimiento para la toma de decisiones organizacionales, su objetivo fue examinar el proceso de toma de decisiones y su relevancia organizacional. En sus conclusiones expresa que componentes particulares de transmitir información y tomar decisiones inciden de forma directa en el desenvolvimiento de la empresa. Esto a su vez explica los rasgos que deben poseer los gerentes para tomar decisiones efectivas y ver así el éxito de su empresa.

Alvarado, Acosta y Mata, (2018) en su artículo denominado necesidad de los sistemas de información para la toma de decisiones gerenciales, establecieron como objetivo general conocer los sistemas de información y toma de decisiones en las instituciones y concluyó que toda persona tiene la necesidad de tomar decisiones para dar solución a alguna situación que se le presente. Ésta es precisa en cualquier circunstancia de la vida y toma en cuenta el momento necesario para poder decidir.

Torrado y Sili (2020), realizaron un artículo titulado toma de decisiones y procesos productivos en el sector agropecuario de Argentina, cuyo propósito fue estudiar las diversas formas de tomar decisiones en el sector agropecuario de La Pampa. En sus conclusiones, realizaron un cruce y análisis de las variables identificando varias formas para la toma de decisiones, tales como: novedoso en red; familia-tradición; familia-empresa y gerente-empresa.

Velásquez, (2016), realizó un artículo denominado Comunicación interna y toma de decisiones, su propósito fue determinar la correlación entre comunicación interna y toma de decisiones en autoridades de la UNAMAD. En sus conclusiones indica que las autoridades superiores de esa casa de estudio mantienen poca comunicación. El clima organizacional de esa institución es poco agradable, lo que hace que las decisiones se encuentren en un nivel inadecuado.

De Castro, (2017) investigó sobre la comunicación organizacional, con el propósito de identificar métodos de comunicación organizacional en las medianas y pequeñas empresas. Éste a su vez manifiesta que en las empresas muchas veces no se comparte información debido a que se considera que ésta es para reservar y lo que se logra es crear un ambiente hostil y cargado de desmotivación por parte de los empleados y esta acción solo muestra inseguridad. El autor expresa en sus conclusiones que la comunicación es un proceso que se puede identificar como un instrumento fundamental para alcanzar objetivos organizacionales.

Wills, et al., (2017) en su artículo denominado correlación entre satisfacción y compromiso organizacional, cuyo propósito fue establecer la relación de los elementos satisfacción, comunicación y compromiso organizacional en una universidad de Ecuador. Ellos manifiestan en sus conclusiones que la comunicación es un recurso imprescindible entre los miembros de una empresa, por cuanto permite el intercambio de información entre ellos y poder estrechar lazos de amistad y confianza. Este proceso se hace efectivo cuando al personal se le toma en cuenta sus participaciones y, por ende, les permite sentirse más comprometidos con sus labores empresariales y a su vez, a gusto con las actividades que se realizan y de esta manera se puede evidenciar el éxito de la empresa.

Esta investigación se ejecutó en una empresa de servicios de Puerto Maldonado, ubicada en el departamento de Madre de Dios. Esta empresa se dedica a realizar trámites sobre licencias para conducir. En Puerto Maldonado, específicamente en una de las empresas, se puede notar que el sistema de toma de decisiones gerenciales y comunicación es escaso debido a que el gerente de la empresa es quien decide todo lo que se va a realizar sin tener en cuenta la opinión de sus colaboradores. Se evidenció poca comunicación, las relaciones interpersonales son apáticas creando en la empresa un ambiente poco agradable, el personal que tiene se siente desmotivado para realizar sus labores, además se sienten excluidos de sus labores empresariales.

El problema general de la presente investigación se enfoca en averiguar ¿Qué relación existe entre toma de decisiones gerenciales y comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022?

Como problemas específicos se tienen: ¿Qué relación hay entre toma de decisiones gerenciales y comunicación intrapersonal en una empresa de servicios

de Puerto Maldonado 2022?, ¿Qué relación hay entre toma de decisiones gerenciales y comunicación interpersonal en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022? Y ¿Qué relación hay entre toma de decisiones gerenciales y la comunicación institucional en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022?

La justificación teórica, se reconoció y seleccionó la información pertinente a la toma de decisiones gerenciales y comunicación, de acuerdo a las teorías que proponen diversos autores. La justificación práctica, se conoció y estableció la familiaridad asociada de las variables elegidas, a manera de programar jornadas de comunicación laboral, y propuso cambios que ayudaron a pulir las variables de la investigación. La justificación metodológica, implicó suministrar información en los diversos métodos que permitieron la veracidad de los instrumentos utilizados aplicando el alfa de Cronbach.

Es por lo antes mencionado, se plantea como objetivo general determinar la relación entre la toma de decisiones gerenciales y la comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022.

Objetivos específicos: Determinar la relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación intrapersonal en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022, Determinar la relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación interpersonal en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022 y Determinar la relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación institucional en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022.

Asimismo, se desprende como hipótesis general: H_1 : Si existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado; H_0 : No existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado.

II. MARCO TEÓRICO

Cabrera, (2015) realizó un estudio sobre toma de decisiones y comunicación organizacional en una empresa de Madrid, cuyo propósito principal se enmarca en identificar sobre qué decide el gerente en la empresa. La metodología empleada es de carácter cuantitativo correlacional. El instrumento aplicado fue un cuestionario a 65 colaboradores. Entre sus conclusiones se expresa que en la empresa no se aplican las directrices que permitan mantener un ambiente laboral agradable, la comunicación es preferencial y la toma de decisiones es considerada un medio que responde las relaciones de seguridad en la empresa y el público en general ofrece un ambiente de más confianza.

Gordillo, (2017) realizó una investigación sobre liderazgo y su influencia en la toma de decisiones - Colombia, se propuso como objetivo identificar los diferentes tipos de liderazgo que influyen en la toma de decisiones. Investigación con enfoque cuantitativo no experimental con carácter transaccional. En sus conclusiones se pudo notar que el liderazgo siempre va a influir en la toma de decisiones, sea cual sea su cualidad, corporación o institución educativa. Es de hacer notar que, los directivos y/o gerentes de las organizaciones adoptan estilos de liderazgo enfocados al contexto de dichas organizaciones. Por tal motivo, estos influyen en cada uno de los colaboradores de las instituciones donde laboran.

Asimismo, Balarezo (2018), su trabajo estuvo enfocado en la comunicación organizacional interna y desarrollo organizacional de una empresa, Ecuador. El propósito estuvo enmarcado en conocer la incidencia de la comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa. Es una investigación cuantitativa correlacional. Sus conclusiones muestran las debilidades que presenta la comunicación organizacional interna y cómo afectan a la productividad de la empresa.

Gonzáles, (2017) investigó sobre la influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones, cuyo propósito fue demostrar la influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones de la empresa objeto de estudio. Fue una investigación aplicada, con enfoque cuantitativo. En sus conclusiones se pudo notar que las atenciones de los procesos administrativos resultan significativas en la toma

de decisiones. Además, este proceso refleja un flujo de información que deriva de la participación de los colaboradores.

Prado y Ártica, (2019), en su trabajo denominado comunicación y toma de decisiones en la empresa Thermal Engineering S.A.C. Bellavista – Callao, 2018, su propósito fue establecer cómo contribuye la comunicación en la toma de decisiones de la empresa. Su proceso metodológico fue de tipo aplicada con un diseño no experimental-cuantitativo. En sus conclusiones se expresa que el proceso de comunicación interna no influye significativamente en la toma de decisiones de los colaboradores de la empresa.

Chávez (2019), con su estudio sobre comunicación y su relación con el desempeño laboral, se propuso analizar el proceso de comunicación y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Shilcayo. Estudio de tipo aplicada, cuantitativa y correlacional. Se analizó la confiabilidad del instrumento teniendo como resultado que comunicación interna es confiable en 0,953 y en el desempeño laboral en 0,891, llegando a la conclusión que mientras mayor sea el proceso de comunicación esto permite que los empleados de la municipalidad eleven su deseo de querer laborar en la empresa.

Vidarte, (2019) realizó un estudio sobre comunicación interna y su relación con el clima organizacional. Su objetivo estuvo enmarcado en determinar la relación entre comunicación interna y clima organizacional de los trabajadores de las instituciones públicas. Es un estudio cuantitativo de alcance correlacional. En sus resultados se demostró en un 58.6% que la comunicación interna se dio a veces, mientras que un 36.4% consideró que se dio siempre y un 5% que se dio casi nunca. En sus conclusiones manifestó que el proceso de comunicación mantiene una posición significativa y que se da el proceso de participación del personal para que puedan dar sus apreciaciones de cualquier eventualidad que se presente.

Miranda & Pastor (2015), en su estudio sobre comunicación organizacional y clima social, se propusieron demostrar la relación entre las variables y los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015. Su metodología fue cuantitativa no experimental correlacional de tipo aplicada. Concluyeron que, el proceso comunicativo es decadente, existe poca participación de los colaboradores para aportar sus opiniones y sugerencias, lo que indica que

el proceso comunicativo debe implementarse con más frecuencia donde todos estén al tanto de la información que maneja la empresa.

Vargas, (2022) realizó un artículo denominado gestión administrativa y toma de decisiones, cuyo objetivo fue establecer la relación entre la gestión administrativa y la toma de decisiones, Cercado de Lima – 2021. Es una investigación cuantitativa, de corte transversal. En sus conclusiones se detallan situaciones que permiten demostrar que hay correlación en las variables. Vale destacar que, existen relaciones significativas con respecto a la relación entre la planificación, organización, dirección y control con toma de decisiones.

Ahora se describen las teorías de la variable toma de decisiones gerenciales las cuales brindan información relacionada a una situación que presente la organización en un momento determinado. Es por ello que se debe identificar lo que está sucediendo y los parámetros a seguir para tomar una clara y correcta decisión.

En este sentido, Rodríguez, (2022), expone que la toma de decisiones gerenciales forma parte de acciones complicadas, su evidente subordinación a la imparcialidad y consideración de la persona, quien debe decidir adecuadamente para afrontar y brindar soluciones a los problemas que se presenten, a su vez aprovechar oportunidades o evitar posibles riesgos institucionales.

Para Benoit, (2021), expresa que para tomar una decisión es necesario tener al menos dos opciones viables entre las que un individuo va a elegir. De acuerdo a esas opciones, hay una situación problemática donde no se observa con claridad la razón de ser, además, las deducciones que de allí se producen no siempre son las esperadas.

Motta, (2017), expresa que no es fácil tomar decisiones significativas, es un proceso donde el decisor debe tener claro lo que va a decidir y sobre qué va a tomar su decisión evitando perjudicar al otro. Es por lo antes mencionado, se debe tener una postura empática respetuosa en ese momento. Es de entender que este proceso no predice la información que obtendrá o por lo menos no es percibida hasta su implementación.

Por otro lado, es importante agregar a este proceso la efectividad en la toma de decisiones, tal como lo expresa Dávila, (2015) implica crear propuestas que permitan el desarrollo organizacional y del personal que labora en la empresa.

También es la conexión entre lo planeado y lo que se alcanza, sin importar si los objetivos son o no los convenientes. Sin embargo, el autor antes mencionado manifiesta que ésta permite alcanzar las metas propuestas en el tiempo establecido.

Para Carrión, (2015), existen unos factores importantes para tomar decisiones y estos son considerados dimensiones en la presente investigación. Entre ellos se mencionan: proceso de toma de decisiones permitiendo a los colaboradores que labora en la empresa ser partícipe de las decisiones de alguna situación que se pueda ocasionar. En esta dimensión se tiene como primer indicador el entorno que es el medio que crea convicción entre los miembros que participan en la toma de decisiones y asumir los resultados de la opción seleccionada limitando la fluctuación de los resultados esperados.

Asimismo, Carrión, (2015), también se menciona como segundo indicador las presiones, que vinculan los cambios considerados más significativos en la organización. Las presiones son consideradas excesos de actividades y no se pueden desatender, sino que hay que mantenerlas para tomar decisiones eficientes. Sin embargo, hay que tener en cuenta el tercer indicador que es el tiempo, que se tiene para tomar la decisión y dar respuestas a la solución de conflictos que suceden en la organización.

De acuerdo a las aportaciones del autor antes mencionado, Carrión, (2015), también se hace mención a la dimensión cumplimiento de planes que intervienen en las características individuales del decisor. Como primer indicador se tiene la experiencia que ciertamente influye en la toma de decisiones, es decir, a mayor experiencia, menores son los errores que se puedan cometer. Como segundo indicador se tiene las metas que tiene el gerente decisor por cumplir, es decir, las ideas, planes, objetivos que se desean alcanzar en la organización. Asimismo, como tercer indicador la creatividad consiste en crear novedosas formas de tomar decisiones y que vayan en pro del bienestar de la empresa. Asimismo, permite observar y comprender las situaciones desde los diversos puntos de vista a los que están acostumbrados, a su vez, les permite generar cambios que no se esperaban.

Como tercera dimensión se tiene que la satisfacción no es más que el alcance de las metas trazadas en la empresa. Esta dimensión incita a los colaboradores a estar a gusto con su labor realizada en el trabajo. Los indicadores que se reflejan

en esta dimensión son: satisfacción laboral, registros y mejoras continuas. (Carrión, 2015).

Para Chiang y Romero (2021), el primer indicador satisfacción laboral se refiere al estado anímico, auténtico y satisfactorio que se deriva de la estimación personal que hace la persona sobre su labor y sobre el estilo conseguido en el mismo. Asimismo, Ruiz y Navarro (2018), expresan que el segundo indicador registro se define como el grupo de elementos equivalentes a personas o actividades administrativas que deben cumplir funciones dentro de una empresa. En relación al tercer indicador mejoras continuas, Esquivel, León y Castellanos (2017), la definen como el proceso basado en mejorar día a día sus actividades laborales, tratando de cumplir sus rutinas con eficiencia en el trabajo buscando siempre la perfección del mismo. El gerente al momento de tomar decisiones debe ser idóneo para mostrarse de acuerdo con sus valores y tener claro cómo van a incidir en sus decisiones.

Existen cinco ingredientes básicos para tomar decisiones eficientes, en este sentido, Palma, Gómez y Delgado (2021), mencionan: Información, implica ordenar las ideas para poder tomar una buena decisión; Conocimientos: permite tener una orientación clara y precisa de lo que se va a decidir; Experiencia: a mayor experiencia, mejor será la toma de decisiones; Análisis: permite detallar la situación para luego proceder a tomar una decisión; y Buen juicio: implica estar centrado en las opiniones y decisiones que se desean tomar en un momento determinado.

A continuación, se procede a describir la variable comunicación, este proceso se torna cada vez más fácil por cuanto viene dándose por los avances modernos generados por la tecnología, sin embargo, la consistencia a estos avances no siempre se da de forma igualitaria; aún existe resistencia al cambio de hábitos tradicionales como señales, carteros y mensajeros, por cultura moderna como el uso del celular para comunicarse, correo electrónico, redes sociales, etc. Para ello, se requiere de mucho esfuerzo y seguridad para obtener un cambio dentro de la empresa u organización.

La comunicación no debe concebirse como una dinámica que forma parte únicamente de los procesos publicitarios o de las relaciones interpersonales. Es por lo antes mencionado, Peña & Batalla (2016) suponen que el proceso de comunicación es el primer elemento que se encuentra en las empresas y permite

fundar de manera sagaz el funcionamiento del personal que allí labora, productividad que en ella se genera y clima organizacional agradable y sutil.

Robbins y Judge (2017) indican que ésta se considera un proceso de transmitir y comprender la información, permitiendo de una u otra manera que los mensajes puedan entenderse. Para el autor, la comunicación se sintetiza como tal, cuando el ser que recibe el mensaje lo analiza y entiende lo que transmite el emisor.

Costa, (2017), expresa que es considerada el centro del procesamiento de información en las empresas y sus relaciones con el entorno. Este proceso está íntimamente ligado a la toma de decisiones gerenciales. La manera en que la institución trata su proceso comunicativo tiene secuelas en su actividad interna, es decir, en la motivación de sus trabajadores y en el confort de un ambiente agradable y lleno de armonía.

Lesmes, Barrientos, Cordero, (2019), la comunicación se concibe como aquel proceso que permite transmitir información entre las personas en forma fluida y con engranaje corporativo, enfatizando la combinación y mejoras del trabajo en equipo. Esta permite lograr las metas propuestas y mantener un clima laboral empático.

Existen unos beneficios que se derivan del proceso de comunicación, para ello, Costa (2017) manifiesta que genera interacciones positivas entre las personas, proporciona la combinación y claridad en las relaciones interpersonales, amplifica el rendimiento y eficiencia en sus labores, a su vez, crea un clima de trabajo encantador y evita conflictos y tergiversaciones.

Según Peña & Batalla (2016), existen diversos elementos que forman parte del proceso comunicativo, entre ellos se mencionan: Emisor: que es la persona que expresa el mensaje; Receptor: persona que recibe el mensaje; Código: los caracteres, figuras o símbolos que crean el mensaje; Mensaje: lo que se desea transmitir; Canal de comunicación: el medio por donde será enviado el mensaje, es decir, teléfono, cartas, celular; Ruido: interrupciones en el proceso comunicativo y Retroalimentación: la respuesta del receptor cuando ha recibido e interpretado la información suministrada.

De lo anteriormente descrito, se pueden desglosar las dimensiones que conforman esta variable, para ello es necesario explicar cómo primera dimensión comunicación intrapersonal, que no es más que el proceso donde una persona se

comunica consigo mismo haciendo el papel de emisor y receptor de la información. Peña & Batalla (2016). Entre sus indicadores se encuentran: ideas, emociones y acciones. Para el autor, las ideas son aquellas que provienen del pensamiento y ayudan al ser humano a reflexionar sobre alguna situación. Asimismo, define las emociones como aquellas situaciones que impulsan al individuo a reaccionar frente a diversos comportamientos presentes en la vida. Las acciones son aquellas formas que adopta el individuo para dar solución a una situación (Peña & Batalla, 2016).

La segunda dimensión en relación a comunicación interpersonal, el autor Peña & Batalla (2016), la define como la más efectiva dentro del proceso porque las relaciones interpersonales se dan en forma directa y con gran ímpetu. Además, presenta como indicadores la apertura, receptividad y comunicación eficaz, donde se pueda evidenciar cómo conviven los colaboradores de la empresa. El autor define la apertura como el inicio de realizar una actividad en particular. La receptividad es la habilidad que tiene el individuo para relacionarse con respeto con sus semejantes. La comunicación eficaz, es cuando el mensaje que se transmite es comprendido sin alterar la información.

En este sentido, Domínguez & Palacios (2015) definen la tercera dimensión comunicación institucional como un proceso creado por una organización y sus colaboradores. Al mismo tiempo, está dirigida de forma unificada a las personas o grupos del lugar donde ejecutan su labor. Su propósito es instaurar relaciones vigorosas entre la empresa y sus trabajadores. Entre sus indicadores se tienen: Comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal. Para este autor, la comunicación ascendente es la que se origina desde los colaboradores hasta el gerente de la empresa. La comunicación descendente se inicia desde el gerente general hasta los subordinados de la empresa. La comunicación horizontal es la que se origina con personas que pertenecen a un mismo nivel de jerarquía dentro de la empresa.

III. METODOLOGÍA

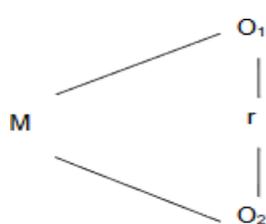
3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo: Fue aplicada tal como lo menciona Hernández & Mendoza, (2018) porque trató de obtener nuevo conocimiento para dar solución a un problema en particular. Asimismo, Sánchez, et al. (2018) manifiesta que se espera conocer la relación de las variables.

El enfoque cuantitativo, tal como lo indica Hernández & Mendoza, (2018), ya que permitió determinar la relación entre toma decisiones gerenciales y comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022, además, reconocer los datos en forma numérica y tabular la información.

El nivel fue correlacional tal como lo define Hernández & Mendoza, (2018), porque se intentó observar cómo se relacionan las variables estudiadas en esta investigación y sus respectivas dimensiones, es decir, toma de decisiones gerenciales y su relación con las dimensiones comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional.

Diseño: No experimental, por cuanto no se manipularon las variables y de corte transversal, porque se analizó la información recolectada de la muestra en relación a cada variable. (Ñaupas et al. 2018). El esquema al que corresponde este diseño es:



Donde:

M = Muestra

O₁= Variable Toma de decisiones gerenciales

O₂= Variable Comunicación

r= Relación entre las variables

3.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Toma de decisiones gerenciales

Definición conceptual: Rodríguez, (2022), expone que la toma de decisiones gerenciales forma parte de acciones complicadas, su evidente subordinación a la imparcialidad y consideración de la persona, quien debe decidir adecuadamente para afrontar y brindar soluciones a las situaciones problemáticas de la empresa.

Definición operacional: Se evaluó por medio de la escala ordinal, fundamentada en lo que indica Carrión, J. (2015) quien utilizó un cuestionario de 18 ítems distribuidos así: Dimensión proceso de toma de decisiones (06 ítems), cumplimiento de planes (06 ítems) y satisfacción labora (06 ítems), distribuidos en cinco niveles: Nunca, casi nunca, normalmente, casi siempre y siempre.

Dimensiones:

Proceso de toma de decisiones

- Entorno
- Presión
- Tiempo.

Cumplimiento de planes

- Experiencia
- Metas
- Creatividad.

Satisfacción

- Satisfacción laboral
- Registros
- Mejoras continuas

Escala de medición ordinal

Variable 2: Comunicación

Definición conceptual: Lesmes, Barrientos & Cordero, (2019), expresan que ésta se concibe como aquella que permite manifestar lo que sienten los individuos con fluidez, favoreciendo la integración y optimización del trabajo en equipo. Esta permite lograr las metas propuestas y mantener un ambiente de trabajo empático y saludable.

Definición operacional: En relación a la variable comunicación, ésta se evaluó a través de la escala ordinal, basada en lo que indica Vidarte, (2019) quien utilizó un cuestionario de 18 ítems distribuidos entre sus dimensiones. Dimensión Comunicación Intrapersonal (06 ítems), Comunicación Interpersonal (06 ítems), y

Comunicación Institucional (06 ítems), distribuidos en cinco niveles: Nunca, casi nunca, normalmente, casi siempre y siempre.

Dimensiones

Comunicación intrapersonal

- Ideas
- Emociones
- Acciones.

Comunicación interpersonal

- Apertura
- Receptividad
- Comunicación eficaz.

Comunicación institucional

- Comunicación ascendente
- Comunicación descendente
- Comunicación horizontal.

Escala de medición ordinal

3.3. Población y muestra

Población: De acuerdo a Hernández et al. (2014), ésta representó al total de elementos con características comunes, es decir, 35 personas que constituyen el total del personal que labora en la empresa y que tienen determinadas características comunes.

Criterios de inclusión: Todos los empleados que laboran en la empresa.

Criterios de exclusión: No se excluyó a ningún trabajador de la institución.

Muestra: No hubo muestra debido a que se consideró el total de la población.

Muestreo: Para Ventura-León (2017) es el proceso que se realiza para fijar la muestra a ser examinada. En este caso fue no probabilístico por conveniencia porque se considerarán los aportes significativos de esta investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas: Se recolectó la información con una encuesta como lo define Hernández et al. (2014), es la forma para conseguir datos o información. En este caso, la encuesta está conformada por un conjunto de ítems dirigido a los trabajadores para recopilar información necesaria para ejecutar esta investigación.

Instrumentos: Se aplicó un cuestionario tal como lo define Hernández et al. (2014), son preguntas de tipo abierta o cerrada que deben ser respondidas por los colaboradores de la empresa. En este caso, el cuestionario contendrá preguntas tomadas de Carrión, (2015) para la variable toma de decisiones gerenciales y para comunicación el cuestionario de Vedarte, (2019).

Validez: De acuerdo a lo establecido por López et al., (2019), permitió medir las variables y demostrar que el instrumento es válido en todos sus sentidos.

Confiabilidad: López et al., (2019), manifiesta que es el nivel de confiabilidad de los datos adquiridos considerando los criterios de consistencia y coherencia en una prueba piloto.

3.5. Procedimientos:

Previa indagación de concepciones e investigaciones sobre toma de decisiones gerenciales y comunicación, se pidió permiso al gerente de la empresa para ejecutar la investigación a los colaboradores de la empresa. Una vez teniendo la autorización por parte del jefe se coordina la fecha y hora para aplicar el instrumento y recolectar la información necesaria referente a la investigación. El cuestionario tendrá una duración de 10 a 15 minutos aproximadamente.

3.6. Método de análisis de datos:

Fue descriptivo e inferencial, ya que permitió ordenar los datos y presentarlos en tablas de frecuencia. Además, determinó la sig. de la prueba estadística tal como lo plantea Ruíz, et al., (2020). Seguidamente, se procesaron los datos de ambas variables en el programa SPSS versión 25, de acuerdo a la agrupación de los datos que arrojó el cuestionario. Entre los modelos estadísticos utilizados se mencionan: prueba de normalidad Shapiro-Wilk por tener una población de menos de 50 colaboradores, la correlación Rho Spearman que permitió determinar la asociación

existente entre las variables toma de decisiones gerenciales y comunicación, así como entre las dimensiones de comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional. La función de esta prueba es comparar dos o más distribuciones de proporciones y determinar el grado de significancia que hay entre ellas.

3.7. Aspectos éticos:

La ética según Uscátegui (2018), se define como la forma de actuar el individuo correctamente, es decir, poder diferenciar lo bueno y lo malo. La comisión de ética de la Universidad César Vallejo, está compuesta por líderes de grupos de investigadores, que garantizan el cumplimiento de la norma puesto que los trabajos de investigación deben de tener un dictamen favorable, para su ejecución. Así también especifica los principios y responsabilidades del investigador, al ser una medida reflexiva inherente al aprendizaje y al quehacer profesional, además cumplir con el porcentaje de turnitin que se establece para evitar el antiplagio de información, a su vez, garantizar en hacer firmar el consentimiento informado y no hacer daño, (Coasaca, 2016).

Para llevar a cabo esta investigación, se enviará un oficio al Gerente General de la empresa, requiriendo el permiso para efectuar la investigación y la aplicación del instrumento para recoger información manteniendo la confidencialidad de los participantes y respetando las normas éticas. Además, se cumplirá con las limitaciones que la Universidad César Vallejo impone.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan y describen los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado para recoger la información.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación intrapersonal en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022

H₁: Existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación intrapersonal en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022.

H₀: No existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación intrapersonal en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022.

Tabla 1

Tabla cruzada Toma de decisiones gerenciales y comunicación intrapersonal

			Comunicación intrapersonal			Total	Correlación
			Deficiente	Regular	Óptimo		
Toma de decisiones gerenciales	Deficiente	71,42%	0,0%	0,0%	25	Rho de Spearman 0,428 Sig. (bilateral) 0,03	
	Regular	0,0%	28,52%	0,0%	10		
	Óptimo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Total		71,42%	28,52%	0,0%	100,0%		

Nota: En relación a la tabla 1, se puede notar que el Rho de Spearman muestra una correlación bilateral entre la variable toma de decisiones gerenciales y la dimensión comunicación intrapersonal en un 0,428, indicando que hay correlación positiva moderada. Para el resultado de la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 1, se obtuvo como resultado de Sig. Bilateral un 0.03 demostrando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se evidencia que existe un nivel de categorización deficiente entre la variable toma de decisiones gerenciales y la dimensión comunicación intrapersonal en un 71,42%.

De acuerdo al análisis inferencial, la empresa debe implementar dinámicas de integración y comunicación con todo el personal que allí labora.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación interpersonal en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022.

H₁: Existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación interpersonal en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022.

H₀: No existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación interpersonal en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022.

Tabla 2

Tabla cruzada toma de decisiones gerenciales y comunicación interpersonal

			Comunicación interpersonal			Total	Correlación
			Deficiente	Regular	Óptimo		
Toma de decisiones gerenciales	Deficiente		68,6%	2,8%	0,0%	25	Rho de Spearman 0,427 Sig. (bilateral) 0,03
	Regular		0,0%	28,6%	0,0%	10	
	Óptimo		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Total			68,6%	31,4%	0,0%	100,0%	

Nota: Con respecto a la tabla 2, se puede notar que en sus resultados el Rho de Spearman muestra una correlación bilateral entre la variable toma de decisiones gerenciales y la dimensión comunicación interpersonal en un 0,427, demostrando que hay correlación positiva moderada. En cuanto a la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 2, la Sig. Bilateral fue 0.03 demostrando que cuando el $0.03 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se evidencia un nivel de categorización deficiente entre la variable toma de decisiones gerenciales y la dimensión comunicación interpersonal en un 68,6%.

De acuerdo al análisis inferencial, la empresa D'Dannalex debe propiciar un ambiente agradable empleando métodos de comunicación continua.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación institucional en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022

H₁: Existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación institucional en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022.

H₀: No existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación institucional en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022.

Tabla 3

Tabla cruzada toma de decisiones gerenciales y comunicación institucional

			Comunicación institucional			Total	Correlación
			Deficiente	Regular	Óptimo		
Toma de decisiones gerenciales	Deficiente		61,42%	0,0%	0,0%	21	Rho de Spearman 0,127 Sig. (bilateral) 0,02
	Regular		0,0%	28,52%	0,0%	10	
	Óptimo		0,0%	0,0%	10,0%	4%	
Total			61,42%	28,52%	10,0%	100,0%	

Nota: La tabla 3, refleja en sus resultados que el Rho de Spearman muestra una correlación bilateral entre la variable toma de decisiones gerenciales y la dimensión comunicación institucional en un 0,127, indicando que hay correlación positiva muy baja. Para el resultado de la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 3, se obtuvo una Sig. bilateral de 0.02 permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Se evidencia que existe un nivel de categorización deficiente entre la variable toma de decisiones gerenciales y la dimensión comunicación institucional en un 61,42%.

De acuerdo al análisis inferencial, la empresa en estudio carece de herramientas para incentivar al personal a realizar sus labores empáticamente.

Objetivo general: Determinar la relación entre la toma de decisiones gerenciales y la comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022.

H₁: Si existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado.

H₀: No existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado.

Tabla 4

Tabla cruzada Toma de decisiones gerenciales y Comunicación

			Comunicación			Total	Correlación
			Deficiente	Regular	Óptimo		
Toma de decisiones gerenciales	Deficiente	71,42%	0,0%	0,0%	25	Rho de Spearman 0,691 Sig. (bilateral) 0,106	
	Regular	0,0%	28,52%	0,0%	10		
	Óptimo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Total		71,42%	28,52%	0,0%	100,0%		

Nota: Los resultados de la tabla 4, muestran que el Rho de Spearman mantiene una correlación bilateral entre la variable toma de decisiones gerenciales y la variable comunicación en un 0,691, lo que demuestra que hay correlación positiva moderada. Para el resultado de la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis general, hay razón para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna porque la significancia (p-valor) es de 0,106 indicando que el nivel de significancia es mayor a 0,05, es decir, $0,00 \leq 0,05$. Asimismo, se puede evidenciar una relación significativa entre las variables estudiadas.

De acuerdo con el análisis inferencial, se debería poner más interés al bienestar de los colaboradores y productividad de la empresa, para que de esa manera se logre una mejor eficacia en el cumplimiento de sus funciones.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación presenta como objetivo general determinar la relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022. La información recolectada fue producto de un cuestionario aplicado a una muestra de 35 colaboradores de la empresa antes mencionada y éstos fueron procesados a través de los programas Excel y SPSS²⁵. Esos resultados fueron contrastados con los expresados en otras investigaciones previamente revisadas. En relación al objetivo general los resultados encontrados de esta investigación el coeficiente de Rho de Spearman muestra que existe una correlación bilateral en un 0,691 entre variables toma de decisiones gerenciales y comunicación, indicando una correlación positiva moderada. Para la prueba de aceptación o rechazo de hipótesis general, se usó el coeficiente Rho de Spearman, cuyo valor arrojado fue de 0,106 demostrando que el nivel de significancia es mayor a 0,05, lo que indica que hay razón para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Los resultados encontrados en la investigación guardan relación con Cabrera (2015), quien investigó sobre toma de decisiones y comunicación organizacional en una empresa de Madrid y su objetivo fue identificar sobre qué decide el gerente en la empresa. Allí se pudo notar que el 50 % de los encuestados manifestaron que se debe seguir un modelo teórico para tomar buenas decisiones empresariales, por el contrario, el 37% no lo hacen y que el proceso de comunicación debe ser claro y constante con todos los miembros de la empresa. En este sentido, se denota que en la empresa no se emplean las normas que permitan conservar un ambiente laboral agradable, es por ello que la toma de decisiones y el proceso de comunicación debe responder a las relaciones interpersonales ofreciendo un ambiente de confianza. Ahora bien, apoyándonos en la teoría de la variable toma de decisiones gerenciales, Rodríguez, (2022), manifiesta que ésta forma parte de las gestiones dificultosas, manteniendo consideración de la persona que decide y así afrontar y brindar soluciones a los problemas que se presenten. Asimismo, aprovechar las oportunidades y evitar posibles riesgos institucionales. Para la variable comunicación, Costa (2017), expresa que es considerada el centro del procesamiento de información en las empresas y sus relaciones con el entorno. Este proceso está íntimamente ligado a

la toma de decisiones gerenciales. La manera en que la institución trata su proceso comunicativo tiene secuelas en su actividad interna, es decir, en la motivación de sus trabajadores y en el confort de un ambiente agradable y lleno de armonía.

Los resultados arrojados en el objetivo específico 1, en el que se determinó la relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación intrapersonal, el coeficiente de Rho Spearman alcanzó un nivel de correlación en un 0,428, indicando que existe un grado de correlación positiva moderada entre la variable y su dimensión. En relación a la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 1, se obtuvo como resultado de Sig. Bilateral un 0.03 demostrando que cuando $0.03 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se evidencia que existe un nivel de categorización deficiente entre la variable toma de decisiones gerenciales y la dimensión comunicación intrapersonal en un 71,42%. Esta información guarda relación con los resultados arrojados en la investigación de Chávez (2019), sobre comunicación y su relación con el desempeño laboral, cuyo objetivo fue analizar el proceso de comunicación y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Shilcayo. Se analizó la confiabilidad del instrumento teniendo como resultado que comunicación interna el valor de 0,953, llegando a la conclusión que mientras mayor sea el proceso de comunicación esto permite que los empleados de la municipalidad eleven su deseo de querer laborar en la empresa. Según la teoría de Peña & Batalla (2016), la comunicación intrapersonal es el proceso donde una persona se comunica consigo misma haciendo el papel de emisor y receptor de la información.

En el objetivo específico 2, se planteó determinar la relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación interpersonal en sus resultados se pudo conocer de acuerdo al Rho de Spearman, muestra una correlación bilateral entre la variable toma de decisiones gerenciales y la dimensión comunicación interpersonal en un 0,427, revelando que existe una correlación positiva moderada. En relación a la aceptación o rechazo de la prueba de hipótesis, su significancia fue de 0,03 que de acuerdo a la regla de decisión cuando $0.03 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En comparación con los resultados que muestran otras investigaciones, se tiene a Vidarte (2019), quien estudió la

comunicación interna en instituciones públicas y su objetivo fue determinar la relación entre comunicación interna y clima organizacional de los trabajadores del sector público. En sus resultados se demostró en un 58.6% que la comunicación se dio a veces, mientras que un 36.4% consideró que se dio siempre y un 5% que se dio casi nunca. En sus conclusiones manifestó que el proceso de comunicación mantiene una posición significativa y que se da el proceso de participación del personal para que puedan dar sus apreciaciones de cualquier eventualidad que se presente. Según las teorías utilizadas en esta investigación, Benoit, (2021), expresa que para tomar una decisión es necesario tener al menos dos opciones viables entre las que un individuo va a elegir. De acuerdo a esas opciones, hay una situación problemática donde no se observa con claridad la razón de ser, además, los resultados que de allí se producen no siempre son los esperados. Mientras que el proceso de comunicación, Peña & Batalla (2016), la define como la más efectiva dentro del proceso porque las relaciones interpersonales se dan en forma directa y con gran ímpetu. Además, presenta como indicadores la apertura, receptividad y comunicación eficaz, donde se pueda evidenciar cómo conviven los colaboradores de la empresa.

De acuerdo al objetivo específico 3 sobre determinar la relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación institucional en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022, el Rho de Spearman muestra que existe correlación positiva muy baja con una correlación bilateral de 0,127. Asimismo, se permitió obtener como resultado de significancia bilateral un 0.02 que, de acuerdo a la regla de decisión, cuando el $0.02 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En relación a los resultados de la investigación realizada por Prado y Ártica (2019), en su estudio sobre comunicación y toma de decisiones en la empresa del Callao, su propósito fue establecer cómo contribuye la comunicación en la toma de decisiones de la empresa. Además, se pudo constatar que los encuestados consideran en un 58.7% que la comunicación tiene influencia positiva en la toma de decisiones; mientras que el 41.3% expresa lo contrario. Sin embargo, se puede decir que los colaboradores a pesar de conocer la importancia del proceso comunicativo no coordina bien sus ideas para tomar decisiones asertivas en pro del bienestar de la empresa.

Según sus teorías, el autor Motta, (2017), expresa que no es fácil tomar decisiones significativas, es un proceso donde el decisor debe tener claro lo que va a decidir y sobre qué va a tomar su decisión evitando perjudicar al otro. Es por lo antes mencionado, se debe tener una postura empática respetuosa en ese momento. Para la dimensión comunicación, Robbins y Judge (2017) indican que ésta se considera un proceso de transmitir y comprender la información, permitiendo de una u otra manera que los mensajes puedan entenderse. Para el autor, la comunicación se sintetiza como tal, cuando el ser que recibe el mensaje lo analiza y entiende lo que transmite el emisor.

VI. CONCLUSIONES

Primera

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo general, se determinó que existe una correlación positiva moderada en el proceso de toma de decisiones gerenciales y comunicación. El Rho de Spearman muestra una correlación bilateral entre las variables en un 0,691 y el p-valor es de 0.00 que, de acuerdo a la regla de decisión, cuando $0.00 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Segunda

En relación al objetivo específico 1, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la variable toma de decisiones gerenciales y la dimensión comunicación intrapersonal, el valor de Rho Spearman fue de 0,428 y la significancia bilateral es de 0,03 indicando que el nivel de significancia es menor a 0,05. En este sentido, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tercera

En el objetivo específico 2, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre el proceso de toma de decisiones gerenciales y comunicación interpersonal. El Rho de Spearman muestra una correlación bilateral entre las variables en un 0,427 y el p-valor es de 0.03 que, de acuerdo a la regla de decisión, cuando el $0.03 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Cuarta

Con respecto al objetivo específico 3, se determinó que existe una correlación positiva baja entre el proceso de toma de decisiones gerenciales y comunicación institucional. El Rho de Spearman muestra una correlación bilateral entre las variables en un 0,127 y el p-valor es de 0.02 que, de acuerdo a la regla de decisión, cuando el $0.02 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

En relación al objetivo general, se recomienda a los directivos de la empresa de servicios de Puerto Maldonado, establecer procesos de toma de decisiones a través de un plan estratégico, el cual este basado en el análisis de cada estado financiero, así como de los indicadores de gestión por cada área de trabajo, los mismos que permitirán establecer una comunicación organizacional más fluida y enfocadas a los resultados institucionales.

2. En referencia al objetivo específico 1, se recomienda a los directivos de la empresa de servicios de Puerto Maldonado, establecer estrategias orientadas a la creación de grupos de trabajo para el monitoreo permanente de las actividades de cada área, las cuales permitirán tomar decisiones en base a datos reales y fidedignos, permitiendo mejorar la comunicación intrapersonal entre emisor y receptor del mensaje.

3. De acuerdo al objetivo específico 2, se recomienda a los directivos de la empresa de servicios de Puerto Maldonado, formular estrategias de comunicación organizacional, las mismas que están basadas en reuniones semanales con la gerencia general, en donde se manifieste la problemática de cada áreas de trabajo, permitiendo establecer posibles soluciones, en busca de la eficiencia institucional, la misma que permitirá mejorar la comunicación interpersonal en donde cada área sienta que sus peticiones laborales están siendo escuchadas por los directivos.

4. En referencia al objetivo específico 3, se recomienda a los directivos de la empresa de servicios de Puerto Maldonado, ejecutar estrategias en el proceso de toma de decisiones, enfocadas en los resultados mensuales de cada área de trabajo, de acuerdo a cada objetivo y meta planteada, permitiendo establecer un seguimiento y apoyo, de los procesos de mejora a aquellas áreas deficientes, la misma que permitirá mejorar a comunicación institucional ya sea de forma ascendente y descendente.

REFERENCIAS

- Alvarado, R., Acosta, K., & Mata, Y. (2018). Need for management information systems for decision making in organizations. *InterSedes*, 19(39), 17-31. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-24582018000100017&script=sci_abstract
- Araujo, V. (2018). Liderazgo y su relación con la toma de decisiones del área de educación física y el deporte escolar de la dirección regional de educación de Cajamarca, 2016. Universidad César Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30235/Araujo_SVH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balarezo, B. (2018). Tesis: “La Comunicación Organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”. Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Benoit, C. (2021). Arguing and agreeing: two fundamental skills for decision making in the classroom. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 9-20. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000300009&lng=es&tlng=en.
- Cabrera, M. (2015). La toma de decisiones en comunicación organizacional. Universidad Rey Juan Carlos. Disponible en: https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/13729/TESIS_MARIANGEL_ES_CABRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrion, J. (2015). Factors that influence the decision making of a company. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/345751454/Factores-Que-Influyen-en-LaToma-de-Decisiones-de-Una-Empresa>
- Chávez, E. (2019). Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo. Tesis para obtener el grado de Bachiller. Lima – Perú: Universidad Peruana La Unión. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2253/Erlith_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, M., & Romero, F. (2021). Beliefs affect organizational commitment and job satisfaction. A model of structural equations. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14-25. Epub 00 de abril de 2021. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000100014&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Costa, J. (2017), Director de comunicación empresarial e institucional. Barcelona: Edición 2000.
- Dávila, A. (2015) Fundamentos de administración. Conceptos esenciales y aplicaciones. 6ta edición. México: Pearson – Educación.

- De Castro, A. (2017). Manual Práctico de la comunicación organizacional. Barraquilla, Colombia: VERBUM. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1PRDDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=De+Castro,+A.+\(2017\).+Manual+Pr%C3%A1ctico+de+la+comunicaci%C3%B3n+organizacional.+Barraquilla,+Colombia:+VERBUM&ots=ZD_arriNRh&sig=2MHZRvIHnJbKlR1IIXaUr9g4yG4#v=onepage&q=De%20Castro%2C%20A.%20\(2017\).%20Manual%20Pr%C3%A1ctico%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.%20Barraquilla%2C%20Colombia%3A%20VERBUM&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1PRDDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=De+Castro,+A.+(2017).+Manual+Pr%C3%A1ctico+de+la+comunicaci%C3%B3n+organizacional.+Barraquilla,+Colombia:+VERBUM&ots=ZD_arriNRh&sig=2MHZRvIHnJbKlR1IIXaUr9g4yG4#v=onepage&q=De%20Castro%2C%20A.%20(2017).%20Manual%20Pr%C3%A1ctico%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.%20Barraquilla%2C%20Colombia%3A%20VERBUM&f=false)
- Domínguez-Palacios, C. (2015). La comunicación institucional. IEBS. Obtenido de <http://comunidad.iebschool.com/communicationorganizations/2015/11/15/que-es-la-comunicacion-institucional>
- Esquivel, León y Castellanos (2017). Continuous Improvement of Knowledge Management Processes in Ecuadorean Higher Education Institutions. *Retos de la Dirección* 2017; 11(2): 56-72. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Gambara y González (2004), Toma de Decisiones, como clave del éxito en la dirección del proceso de manufactura de la leche. Universidad de Oriente Núcleo Monagas, Maturín, Venezuela. pág. 218-321. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/33949/7330-15367-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales, A. (2017) La influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., Los Olivos 2017. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3229/Gonzales_NAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gordillo, B (2017) Estilos de liderazgo que influyen en la toma de decisiones: un enfoque desde las instituciones educativas. (Licenciatura). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16371/GordilloDiazBibiana2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. . Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F: Interamericana Editores. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lesmes, A., Barrientos, E., Cordero, M., (2019) Assertive communication ¿Business competitiveness strategy? *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*. Volumen 8, Número 1 de 2020 Pág 147-153. Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1657/1847>
- López, P.; Fachelli, S. (2017). El diseño de la muestra. Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra. (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit

Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.4.
<https://ddd.uab.cat/record/185163>

- Miranda F, & Pastor, P. (2015). Tesis: “Comunicación Organizacional y Clima Social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque-2015”, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo-Perú. Disponible en:<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/827/MIRANDA%20CUBAS%2c%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%2c%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Molina, M. (2018) Liderazgo y toma de decisiones: Estudio realizado con 3 grupos de coordinadores de Maxi Despensas Quetzaltenango y Totonicapán. Guatemala. <http://liderazgo.com/tomadedecisiones/2018/12/14/que-es-la-tomadedecisiones>
- Motta Ávila, J. (2017). The listening attitude, foundation of communication and democracy in the classroom. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, 30, 149-169. DOM Document: load XML (). Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-053X2017000200149
- Ñaupas, P., et al. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis Ediciones de la U (4th ed.). 152-160. Bogotá, Colombia. Disponible en: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Panduro, J. (2017) Control interno y toma de decisiones en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto - Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1323/panduro_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña, B., & Batalla, P. (2016). Dirección de comunicación y habilidades directivas. Madrid: Dykinson. <https://books.google.com.pe/books?id=8lwSDQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Prado y Ártica (2019) Comunicación y toma de decisiones en la empresa Thermal Engineering S.A.C. Bellavista – Callao, 2018. Universidad Nacional del Callao-Lima. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4145>
- Robbins S. & Judge T. (2017) Comportamiento Organizacional. Editado por Pearson Educación. 17ª Edición.
- Rodríguez, (2015) Information Management and Knowledge Management for the organizational decision making. Dialnet-GestionDeInformacionYDelConocimientoParaLaTomaDeDe-5704545.pdf
- Rodríguez (2022) Impacto de la racionalidad limitada sobre el proceso de información de la toma de decisiones organizacionales.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S230721132013000100005&script=sci_abstract&tlng=en

- Ruiz y Navarro (2018), Fortalecimiento y Aprovechamiento de los Registros Administrativos con Fines Estadísticos. Área de Coordinación del Sistema de Estadística Nacional. https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/2_3-registros-administrativos_inec.pdf
- Ruiz, et al. (2020) El método de análisis: Qué es, Proceso e Importancia. Retrieved from <https://www.método de análisis.com/>.
- Sánchez, Reyes y Mejía (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística (1ra. ed.). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Solís, P. (2018), Toma de decisiones directivas: una aproximación desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Atento del Perú Lima, 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22479/Solis_ZP_V.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Torrado, R., y Sili, M. (2020). Decision making and productive management in the agricultural sector of the Northeast of La Pampa (Argentina). *Revista de Economía y Sociología Rural*, 58(2), e198357. <https://doi.org/10.1590/1806-9479.2020.198357>
- Uscátegui, R. (2018) Plagio, ¿falta de ética o desconocimiento? Perspectivas en nutrición humana. DOI: 10.17533/udea.penh.v20n1a01. Vol. 20, N.º 1, enero-junio de 2018. <http://www.scielo.org.co/pdf/penh/v20n1/0124-4108-penh-20-01-00009.pdf>
- Velásquez, M. (2020), Internal communication and decision making in authorities of the National Amazon University of Madre de Dios. 30-Article Text-52-1-10-20180120.pdf
- Ventura-Leon, J. (2017). Population or sample? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/906/948>
- Vidarte, J. (2019). La comunicación y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas. Caso: Consejo Nacional de la Magistratura. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10372/Vidarte_rj.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Wills-Epinoza, N., Cevallos, I. M., Ancin, A. I., & Sadi, G. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral comunicación*, 6, 133-160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6067433>

ANEXOS

Anexo 01 – Matriz de operacionalización de variable

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Toma de decisiones gerenciales	Al respecto, Rodríguez, (2022), expone que la toma de decisiones gerenciales forma parte de acciones complicadas, su evidente subordinación a la imparcialidad y consideración de la persona, quien debe decidir adecuadamente para afrontar y brindar soluciones a los problemas que se presenten en la empresa.	Se medirá a través de la escala ordinal, fundamentada en lo que indica Carrión, (2015) quien utilizó un cuestionario de 18 ítems distribuidos así: Dimensión proceso de toma de decisiones (06 ítems), cumplimiento de planes (06 ítems) y satisfacción (06 ítems), determinándose en cinco niveles: Nunca, casi nunca, normalmente, casi siempre y siempre.	<p style="text-align: center;">Proceso de toma de decisiones</p> <p style="text-align: center;">Cumplimiento de planes</p> <p style="text-align: center;">Satisfacción</p>	Entorno Presión Tiempo Experiencia Metas Creatividad Satisfacción laboral Registros Mejoras continuas	Ordinal
Comunicación	Ante esta definición, Lesmes, A., Barrientos, E., Cordero, M., (2019), la comunicación se concibe como permite desarrollar el comportamiento de los individuos y adicionalmente si la comunicación es fluida el engranaje corporativo se ve favorecido haciendo énfasis en la integración y optimización del trabajo agrupado. Esta permite lograr las metas propuestas y mantener un ambiente de trabajo empático y saludable.	En relación a la variable comunicación, ésta se evaluará a través de la escala ordinal, basada en lo que indica Vidarte, (2019) quien utilizó un cuestionario de 18 ítems distribuidos entre sus dimensiones. Dimensión Comunicación Intrapersonal (06 ítems), Comunicación Interpersonal (06 ítems), y Comunicación Institucional (06 ítems), estipulándose en cinco niveles: Nunca, casi nunca, normalmente, casi siempre y siempre.	<p style="text-align: center;">Comunicación intrapersonal</p> <p style="text-align: center;">Comunicación interpersonal</p> <p style="text-align: center;">Comunicación institucional</p>	Ideas Emociones Acciones Apertura Receptividad Comunicación eficaz Comunicación Ascendente Comunicación Descendente Comunicación Horizontal	Ordinal

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Toma de decisiones gerenciales y Comunicación de una empresa de servicios de Puerto Maldonado – 2022”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre toma decisiones gerenciales y comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre toma decisiones gerenciales y comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022</p>	<p>Hipótesis General H1: Si existe relación entre toma decisiones gerenciales y comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado. Ho: No existe relación entre toma decisiones gerenciales y comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado.</p>	<p>Variable 01 Toma de decisiones gerenciales</p>	<p>Dimensiones de variable 01 Proceso de toma de decisiones</p> <p>Cumplimiento de planes</p> <p>Satisfacción</p>	<p>Indicadores de variable 01 Entorno, presión y tiempo.</p> <p>Experiencia, metas y creatividad</p> <p>Satisfacción laboral, registros y mejoras continuas.</p>	<p>Tipo de Inv. Aplicada</p> <p>Diseño de Inv. No experimental Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población: 35</p> <p>Muestra: 35</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la toma de decisiones gerenciales y comunicación intrapersonal en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la entre toma de decisiones gerenciales y comunicación interpersonal en una empresa de servicios</p>	<p>Objetivos Específicos Determinar la relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación intrapersonal en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022.</p> <p>Determinar la relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación interpersonal en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022 y</p>	<p>Hipótesis específicas H1: Existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación intrapersonal en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022. H0: No Existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación intrapersonal en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022.</p> <p>H1: Existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación interpersonal en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022. H0: No Existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación interpersonal en</p>	<p>Variable 02 Comunicación</p>	<p>Dimensiones de variable 02</p> <p>Comunicación intrapersonal</p> <p>Comunicación interpersonal</p> <p>Comunicación institucional</p>	<p>Indicadores de variable 02 Ideas, emociones y acciones</p> <p>Apertura, receptividad y comunicación</p> <p>Comunicación ascendente, Comunicación descendente y Comunicación horizontal</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

<p>de Puerto Maldonado 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la toma de decisiones gerenciales y comunicación institucional en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación institucional en una empresa de Puerto Maldonado 2022.</p>	<p>una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022.</p> <p>H1: Existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación institucional en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022.</p> <p>H0: No Existe relación entre toma de decisiones gerenciales y comunicación institucional en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022.</p>				
---	--	--	--	--	--	--

Anexo 02

CUESTIONARIO DE TOMA DE DECISIONES GERENCIALES Y COMUNICACIÓN EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE PUERTO MALDONADO -2022

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Señor (a) es grato saludarlo e invitarle a responder el presente cuestionario, sus respuestas tienen como objetivo comprobar la relación entre la toma de decisiones gerenciales y la comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado 2022, es muy importante que sus respuestas sean respondidas con honestidad, la información es de carácter confidencial. Agradecemos su valiosa colaboración y tiempo.

Género: Hombre _____ Mujer _____

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NORMALMENTE	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

TOMA DE DECISIONES GERENCIALES	S	CS	N	CN	N
Proceso de toma de decisiones	5	4	3	2	1
Entorno					
1. ¿Siente confianza y seguridad en las decisiones tomadas en la empresa?					
2. ¿El entorno que rodea las decisiones gerenciales genera certeza a los integrantes?					
Presión					
3. ¿Se siente presionado ante decisiones que implican cambios?					
4. ¿Se analizan las posibilidades que existen para lograr el resultado esperado?					
Tiempo					
5. ¿Se analizan las actividades realizadas en la empresa cada cierto tiempo?					
6. ¿El tiempo efectuado para la toma de decisiones permite que los trabajadores puedan cumplir con sus labores?					
Cumplimiento de planes					
Experiencia					
7. ¿Prioriza su experiencia para dar cumplimiento para los planes establecidos en la toma de decisiones?					

8. ¿Considera que a mayor experiencia menos son los errores en el cumplimiento de los planes?					
Metas					
9. ¿La empresa propone objetivos con el fin de alcanzar la meta deseada?					
10. ¿Se cumple con la meta trazada según las decisiones tomadas?					
Creatividad					
11. ¿Un buen nivel de conocimiento permite tomar mejores decisiones empresariales?					
12. ¿Es creativo al momento de tomar decisiones?					
Satisfacción					
Satisfacción laboral					
13. ¿Se evidencia satisfacción laboral en la toma de decisiones?					
14. ¿Se siente satisfecho con las decisiones tomadas en la empresa?					
Registros					
15. ¿Se realiza el registro de las actividades diarias para una efectiva toma de decisiones?					
16. ¿Se toma en cuenta las incidencias registradas para tomar buenas decisiones?					
Mejoras continuas					
17. ¿La organización plantea estrategias que permitan una mejora continua					
18. ¿Se realizan mejoras laborales para que los trabajadores se sientan satisfecho con su trabajo?					
COMUNICACIÓN	S	CS	N	CN	N
Comunicación intrapersonal					
Ideas					
19. ¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?					
20. ¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?					
Emociones					
21. ¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?					
22. ¿Se siente a gusto con las actividades que realiza en la empresa?					
Acciones					
23. ¿Comunica usted sus inquietudes con facilidad?					
24. ¿Se toman acciones sobre situaciones que acontezcan en la empresa?					
Comunicación interpersonal					
Apertura					
25. ¿Siente usted que se comunica de manera clara y sencilla?					

26. ¿Es usted capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?					
Receptividad					
27. ¿En las reuniones se hacen preguntas e invita a la participación?					
28. ¿Recibe apoyo cuando no sabe cómo realizar una tarea?					
Comunicación					
29. ¿Expresa claramente sus opiniones con sus compañeros?					
30. ¿Se realizan diálogos para lograr los objetivos de la empresa?					
Comunicación institucional					
Comunicación ascendente					
31. ¿Se respetan los canales de comunicación en la empresa?					
32. ¿La comunicación con sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?					
Comunicación descendente					
33. ¿Puede ver sus fortalezas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?					
34. ¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas áreas?					
Comunicación horizontal					
35. ¿Es efectiva la comunicación entre los miembros de su equipo?					
36. ¿Utiliza los canales formales para comunicarse con sus compañeros?					

Anexo 3. Validación de instrumento



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Proceso de toma de decisiones							
	Entorno							
1	¿Siente confianza y seguridad en las decisiones tomadas en la empresa?	Si		Si		Si		
2	¿El entorno que rodea las decisiones gerenciales genera certeza a los integrantes?	Si		Si		Si		
	Presión							
3	¿Se siente presionado ante decisiones que implican cambios?	Si		Si		Si		
4	¿Se analizan las posibilidades que existen para lograr el resultado esperado?	Si		Si		Si		
	Tiempo							
5	¿Se analizan las actividades realizadas en la empresa cada cierto tiempo?	Si		Si		Si		
6	¿El tiempo efectuado para la toma de decisiones permite que los trabajadores puedan cumplir con sus labores?	Si		Si		Si		
	Cumplimiento de planes							
	Experiencia							
7	¿Prioriza su experiencia para dar cumplimiento para los planes establecidos en la toma de decisiones?	Si		Si		Si		
8	¿Considera que a mayor experiencia menos son los errores en el cumplimiento de los planes?	Si		Si		Si		
	Metas							
9	¿La empresa propone objetivos con el fin de alcanzar la meta deseada?	Si		Si		Si		
10	¿Se cumple con la meta trazada según las decisiones tomadas?	Si		Si		Si		
	Creatividad							
11	¿Un buen nivel de conocimiento permite tomar mejores decisiones empresariales?	Si		Si		Si		
12	¿Es creativo al momento de tomar decisiones?	Si		Si		Si		
	Satisfacción							
	Satisfacción laboral							
13	¿Se evidencia satisfacción laboral en la toma de decisiones?	Si		Si		Si		
14	¿Se siente satisfecho con las decisiones tomadas en la empresa?	Si		Si		Si		
	Registros							
15	¿Se realiza el registro de las actividades diarias para una efectiva toma de decisiones?	Si		Si		Si		
16	¿Se toma en cuenta las incidencias registradas para tomar buenas decisiones?	Si		Si		Si		
	Mejoras continuas							
17	¿La organización plantea estrategias que permitan una mejora continua?	Si		Si		Si		
18	¿Se realizan mejoras laborales para que los trabajadores se sientan satisfecho con su trabajo?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ramos Farroñan Emma Verónica

DNI: 40545530

Especialidad del validador: Lic. Administración

Dra. En Ciencias de la Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Lima, 25 de mayo de 2022.


 Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan
 CUBAP 15066 - Región Lambayeque
 JUEZ - EXPERTO

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Comunicación intrapersonal							
	Ideas							
1	¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?	Si		Si		Si		
2	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?	Si		Si		Si		
	Emociones							
3	¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?	Si		Si		Si		
4	¿Se siente a gusto con las actividades que realiza en la empresa?	Si		Si		Si		
	Acciones							
5	¿Comunica usted sus inquietudes con facilidad?	Si		Si		Si		
6	¿Se toman acciones sobre situaciones que acontezcan en la empresa?	Si		Si		Si		
	Comunicación interpersonal							
	Apertura							
7	¿Siente usted que se comunica de manera clara y sencilla?	Si		Si		Si		
8	¿Es usted capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?	Si		Si		Si		
	Receptividad							
9	¿En las reuniones se hacen preguntas e invita a la participación?	Si		Si		Si		
10	¿Recibe apoyo cuando no sabe cómo realizar una tarea?	Si		Si		Si		
	Comunicación							
11	¿Expresa claramente sus opiniones con sus compañeros?	Si		Si		Si		
12	¿Se realizan diálogos para lograr los objetivos de la empresa?	Si		Si		Si		
	Comunicación institucional							
	Comunicación ascendente							
13	¿Se respetan los canales de comunicación en la empresa?	Si		Si		Si		
14	¿La comunicación con sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?	Si		Si		Si		
	Comunicación descendente							
15	¿Puede ver sus fortalezas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?	Si		Si		Si		
16	¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas áreas?	Si		Si		Si		
	Comunicación horizontal							
17	¿Es efectiva la comunicación entre los miembros de su equipo?	Si		Si		Si		
18	¿Utiliza los canales formales para comunicarse con sus compañeros?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Lima, 25 de mayo de 2022.



Firma del Experto

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Proceso de toma de decisiones							
	Entorno	Si		Si		Si		
1	¿Siente confianza y seguridad en las decisiones tomadas en la empresa?	Si		Si		Si		
2	¿El entorno que rodea las decisiones gerenciales genera certeza a los integrantes?	Si		Si		Si		
	Presión			Si		Si		
3	¿Se siente presionado ante decisiones que implican cambios?	Si		Si		Si		
4	¿Se analizan las posibilidades que existen para lograr el resultado esperado?	Si		Si		Si		
	Tiempo	Si		Si		Si		
5	¿Se analizan las actividades realizadas en la empresa cada cierto tiempo?	Si		Si		Si		
6	¿El tiempo efectuado para la toma de decisiones permite que los trabajadores puedan cumplir con sus labores?	Si		Si		Si		
	Cumplimiento de planes							
	Experiencia							
7	¿Prioriza su experiencia para dar cumplimiento para los planes establecidos en la toma de decisiones?	Si		Si		Si		
8	¿Considera que a mayor experiencia menos son los errores en el cumplimiento de los planes?	Si		Si		Si		
	Metas							
9	¿La empresa propone objetivos con el fin de alcanzar la meta deseada?	Si		Si		Si		
10	¿Se cumple con la meta trazada según las decisiones tomadas?	Si		Si		Si		
	Creatividad							
11	¿Un buen nivel de conocimiento permite tomar mejores decisiones empresariales?	Si		Si		Si		
12	¿Es creativo al momento de tomar decisiones?	Si		Si		Si		
	Satisfacción							
	Satisfacción laboral							
13	¿Se evidencia satisfacción laboral en la toma de decisiones?	Si		Si		Si		
14	¿Se siente satisfecho con las decisiones tomadas en la empresa?	Si		Si		Si		
	Registros							
15	¿Se realiza el registro de las actividades diarias para una efectiva toma de decisiones?	Si		Si		Si		
16	¿Se toma en cuenta las incidencias registradas para tomar buenas decisiones?	Si		Si		Si		
	Mejoras continuas							
17	¿La organización plantea estrategias que permitan una mejora continua?	Si		Si		Si		
18	¿Se realizan mejoras laborales para que los trabajadores se sientan satisfecho con su trabajo?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Heredia Llatas Flor Delicia

DNI: 41365424

Especialidad del validador: Lic. Administración
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Lima, 25 de mayo de 2022.

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


Firma del Experto

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Comunicación intrapersonal							
	Ideas							
1	¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?	Si		Si		Si		
2	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?	Si		Si		Si		
	Emociones							
3	¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?	Si		Si		Si		
4	¿Se siente a gusto con las actividades que realiza en la empresa?	Si		Si		Si		
	Acciones							
5	¿Comunica usted sus inquietudes con facilidad?	Si		Si		Si		
6	¿Se toman acciones sobre situaciones que acontezcan en la empresa?	Si		Si		Si		
	Comunicación interpersonal							
	Apertura							
7	¿Siente usted que se comunica de manera clara y sencilla?	Si		Si		Si		
8	¿Es usted capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?	Si		Si		Si		
	Receptividad							
9	¿En las reuniones se hacen preguntas e invita a la participación?	Si		Si		Si		
10	¿Recibe apoyo cuando no sabe cómo realizar una tarea?	Si		Si		Si		
	Comunicación							
11	¿Expresa claramente sus opiniones con sus compañeros?	Si		Si		Si		
12	¿Se realizan diálogos para lograr los objetivos de la empresa?	Si		Si		Si		
	Comunicación institucional							

	Comunicación ascendente							
13	¿Se respetan los canales de comunicación en la empresa?	Si		Si		Si		
14	¿La comunicación con sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?	Si		Si		Si		
	Comunicación descendente							
15	¿Puede ver sus fortalezas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?	Si		Si		Si		
16	¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas áreas?	Si		Si		Si		
	Comunicación horizontal							
17	¿Es efectiva la comunicación entre los miembros de su equipo?	Si		Si		Si		
18	¿Utiliza los canales formales para comunicarse con sus compañeros?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Heredia Llatas Flor Delicia

DNI: 41365424

Especialidad del validador: Lic. Administración
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Lima, 25 de mayo de 2022.


Firma del Experto

Análisis de confiabilidad de la variable TOMA DE DECISIONES GERENCIALES y COMUNICACIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
TOMA DE DECISIONES GERENCIALES	,781	18
COMUNICACIÓN	,783	18

Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chaves y Rodriguez (2018)

Correlación entre variables

		Toma de decisiones gerenciales		Comunicación
Rho de Spearman	Toma de decisiones gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000	,106
		Sig. (unilateral)	.	,272
		N	35	35
	Comunicación	Coefficiente de correlación	,106	1,000
		Sig. (unilateral)	,272	.
		N	35	35

Existe razón para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna porque la significancia (p-valor) es de 0,272, indicando que el nivel de significancia es mayor a 0,05. Además, se puede evidenciar una relación significativa entre las variables estudiadas.

Descriptivos

		COMUNICACIÓN (Agrupada)	Estadístico	Desv. Error
TOMA DE DECISIONES GERENCIALES (Agrupada)	4	Media	1,29	,077
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1,13
			Límite superior	1,44
		Media recortada al 5%	1,26	
		Mediana	1,00	
		Varianza	,210	
		Desv. Desviación	,458	
		Mínimo	1	
		Máximo	2	
		Rango	1	
		Rango intercuartil	1	
		Asimetría	,992	,398
		Curtosis	-1,082	,778

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Toma de decisiones gerenciales	,448	35	,000	,567	35	,000
Comunicación	,436	35	,000	,498	35	,001

La interpretación del coeficiente rho de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, R. y Fernández, C. (2006)

Puerto Maldonado, 20 de junio de 2022

GERENTE D'DANNALEX E.I.R.L

JASMANI ALEXANDER PEÑA GUILLÉN

Presente:

Asunto: Autorización para realizar investigación y publicar los resultados de la tesis.

Previo cordial saludo, se les comunica a los bachilleres QUISPE, Washington con DNI: 43682755 y RÍOS, Eusebio con DNI:42470342 de la carrera de Administración que cuentan con la autorización por parte del gerente para realizar investigación y publicar los resultados de la tesis titulada "Toma de Decisiones Gerenciales y Comunicación en una empresa de servicios de puerto Maldonado 2022 en los repositorios de la Universidad Cesar Vallejo.

Sin otro particular me despido no sin antes expresar mi especial consideración.

Atentamente;



Jasmani Alexander Peña Guillen

Gerente general de la empresa D'Dannalex



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Toma de decisiones gerenciales y comunicación en una empresa de servicios de Puerto Maldonado, 2022 ", cuyos autores son QUISPE ACCOSTUPA WASHINGTON, RIOS VICHE EUSEBIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 23 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE : 80270538 ORCID: 0000-0002-5851-1239	Firmado electrónicamente por: JGARCIAYOV el 23- 08-2022 20:46:14

Código documento Trilce: INV - 0817947