



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Toma de decisiones y comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.**

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

**AUTORAS:**

Guerrero Albines, Rosa Lucila ([orcid.org/0000-0001-6339-7234](https://orcid.org/0000-0001-6339-7234))

Pingo Villegas, Deysi Yanet ([orcid.org/0000-0002-4217-0863](https://orcid.org/0000-0002-4217-0863))

**ASESORES:**

Dr. Garcia Merino, Luis Santiago ([orcid.org/0000-0001-9392-2474](https://orcid.org/0000-0001-9392-2474))

Dra. Quispe Lopez, Jenny Martha ([orcid.org/0000-0001-7624-9695](https://orcid.org/0000-0001-7624-9695))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organización

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

## DEDICATORIA

Con todo nuestro amor y cariño para nuestros padres e hijos por ser la fuente de motivación e inspiración para superarnos cada día más y forjar un mejor futuro.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por habernos otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en nosotros siempre, dando el ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándonos a valorar todo lo que tenemos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRACECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III.METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación: .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5 Procedimientos .....	19
3.6 Método de análisis de datos .....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES .....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable 1: Toma de decisiones .....	15
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable 2: Comunicación interna.....	16
<b>Tabla 3</b> Técnicas e Instrumentos aplicados en el estudio de Investigación.....	18
<b>Tabla 4</b> Validación de Juicios de Expertos .....	19
<b>Tabla 5</b> Coeficiente del alfa de crombach del cuestionario.....	19
<b>Tabla 6</b> Nivel de satisfacción de toma de decisiones en un centro de salud de atención primaria en Piura, 2022 .....	21
<b>Tabla 7</b> Nivel de las dimensiones de la variable comunicación interna en un centro de Atención Primaria de Salud en Piura, 2022.....	22
<b>Tabla 8</b> Nivel de comunicación interna en un centro de atención primaria de salud, en Piura 2022.....	23
<b>Tabla 9</b> Correlación entre toma de decisiones e informar en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.....	24
<b>Tabla 10</b> Correlación entre la toma de decisiones y la participación en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022. ....	25
<b>Tabla 11</b> Correlación entre la toma de decisiones y potenciar el sentimiento de pertenencia en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.....	26
<b>Tabla 12</b> Correlación entre la toma de decisiones e implicar y motivar en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022. ....	27
<b>Tabla 13</b> Correlación entre la toma de decisiones y comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022. ....	28

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022. El estudio es de alcance descriptivo/correlacional, metodología tipo aplicada, diseño no experimental transversal, y enfoque cuantitativo su población muestral censal fue de 36 colaboradores, utilizando la técnica de encuesta y como instrumento un formulario virtual de Google, pasaron por un proceso de confiabilidad. El análisis de datos se realizó a través de estadística descriptiva, mediante tablas y figuras de frecuencia, así mismo para la correlación de las variables se aplicó estadística inferencial mediante el coeficiente de Pearson. Finalmente concluye que la toma de decisiones en el centro de salud primario de Piura, 2022, se relaciona significativamente con la comunicación interna, según la correlación de Pearson. ,881, lo cual es bueno, una correlación positiva muy fuerte entre las variables y el grado de significancia. ,000, es altamente significativa, a su vez las dimensiones de comunicación interna se relacionan significativamente con la variable toma de decisiones (sig. menor a 0, 00) aceptándose la  $H_1$ , lo que significa que optimizando la comunicación interna mejora de toma de decisiones.

**Palabra clave:** Toma de decisiones, comunicación interna, información, motivación, sector salud.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the relationship between decision making and internal communication in a primary health care center in Piura, 2022. The study is descriptive/correlational in scope, applied type methodology, non-experimental cross-sectional design, and quantitative approach, its census sample population was 36 collaborators, using the survey technique and as an instrument a virtual Google form, went through a reliability process. The data analysis was carried out through descriptive statistics, by means of tables and frequency figures, and inferential statistics was applied for the correlation of the variables by means of Pearson's coefficient. Finally, it concludes that decision making in the primary health center of Piura, 2022, is significantly related to internal communication, according to Pearson's correlation. The Pearson correlation, which is good, is a very strong positive correlation between the variables and the degree of significance. The correlation between the internal communication dimensions is highly significant, and the internal communication dimensions are significantly related to the decision-making variable (sig. less than 0.00), which means that optimizing internal communication improves decision-making.

Keywords: Decision making, internal communication, information, motivation, health sector.

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones se desempeñan en un ámbito que expone retos y desafíos de diversa índole, por consiguiente, la toma de decisiones desempeña el papel primordial hacia la supervivencia de cualquier tipo de organización, los componentes cumplen un rol importante y son vitales en ambientes dinámicos de empresas complicadas como las instituciones de salud, puesto que la escasez de aprendizaje a los cambios se ha asociado con la derrota en la industria hospitalaria. La comunicación a lo largo de todo el proceso de toma de decisiones tiene como finalidad desarrollar y conservar las buenas decisiones para quienes se vean dañados por ella se sientan partícipes del cambio.

A nivel internacional, Toledano y Segarra (2021) observaron los importantes efectos que manifiestan los campos de Comunicación Interna en las compañías, en España refieren contar con el soporte y la aceptación del consejo. Por otro lado, inquieta la calidad que atribuyen a la destreza, las jurisdicciones varían la mayor porción del capital en exteriores estratégicos y competentes. Para eso se hace un análisis cuantitativo con un modelo de 118 causantes de CI agrupados en la Sociedad de Directivos de Comunicación (Dircom) los primordiales efectos presentan los apartamentos de CI de las organizaciones en España acostumbran disponer de la ayuda de la alta dirección. En conclusión, continuamente se indica la decadencia de unificación de la comunicación internamente y externamente, además de financiamiento insuficiente consignado a Comunicación Interna.

Debido a la presencia de la enfermedad COVID-19 en el planeta, Foronda (2021), manifiesta que se han provocado cambios significativos en las organizaciones sanitarias, en la comunicación interna se transformó el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Estas se adaptaron a la nueva realidad de la globalización buscando asegurar la calidad y competitividad de las instituciones relacionadas con la prestación de servicios humanos. En un hospital, la comunicación interna indica éxito laboral del personal de la salud, máximo compromiso con los resultados de su trabajo, ya que tienen que enfrentar la ansiedad y el miedo ante situaciones infecciosas, pero muestran su mayor profesionalismo para lograr mejores resultados. Por lo tanto, en la feroz competencia, la responsabilidad de los

colaboradores de la salud con los resultados de su trabajo y el ambiente organizacional es importante, porque asegura la mejoría del paciente.

A nivel nacional la toma de decisiones frente a la pandemia de Covid-19 nos ha presentado dificultades debido a la afluencia de atención (farmacéutica o no farmacéutica), la realidad científica limitada ofrece recomendaciones contradictorias con relación a pautas y estándares. Ante esta situación, el propósito de este artículo es explicar algunos conceptos básicos basados en la evidencia relacionados con este tema para los profesionales de la salud encargados de tomar decisiones en el día a día de la atención al paciente. Se consideró el proyecto actual de la medicina establecida en la evidencia, que pretende la unificación de una principal evidencia científica aprovechable, la práctica clínica, los valores y preferencias de los pacientes. Este capítulo se centró en la toma de decisiones con respecto a proporcionar o no una determinada mediación. Para ello, inicialmente discutimos en qué escenas se logra llevar a cabo un proceso de toma de decisiones basado en evidencia, seguidamente tendremos en cuenta consideraciones primarias a la toma de decisiones. Finalmente exploramos los pasos para tomar una decisión basada en evidencia. Rondan, (2020)

La transformación de toma de decisiones a altura gerencial es un clima decisivo para motivar el acierto de los objetivos trazados por un apoderado en cualquier institución; en este sentido, su práctica puede necesitar de la mera experimento e ingenio de quien toma la decisión, sino que debe ser respaldado en el instrucción y conveniencia correcto de herramientas que permitan lograr decisiones acertadas. En el campo de la vitalidad, esta urgencia obtuvo una buena aceptación, la trascendencia de las decisiones clínicas y la necesidad de encomendar en la observación médica basada en la ciencia; Sin embargo, este ejercicio no es únicamente o necesaria en el ámbito clínico o quirúrgico, es de mayor trascendencia en la vitalidad pública y de la toma de decisiones asistenciales, donde existen cientos, miles de prestadores de vitalidad o millones de personas. Sara, (2016).

El un centro médico de atención primaria, que brinda servicio desde hace doce años que cuenta con 38 trabajadores, con la llegada de la Covid-19 implementó el servicio virtual o remoto para continuar brindando atención médica cumpliendo protocolos de acuerdo a ley, en la actualidad brinda atención de forma presencial y virtual, el establecimiento de salud atraviesa deficiencia en sus procesos internos debido a la

escasa difusión de información y poca comunicación entre áreas y personal de atención al público, esto causo cierta inestabilidad y confusión en pacientes sobre todo en aquellos que prefieren una atención presencial y rápida como de costumbre, en su defecto se crea malestar en trabajadores que reciben muy poca alternativa de solución a sus interrogantes, y como consecuencia se muestra un aumento respecto a sugerencias, quejas y reclamos manifestados de la atención que reciben los pacientes, por lo que se pretende conocer el grado de relación entre la toma de decisiones y la comunicación interna del establecimiento.

En ese sentido considerando la realidad problemática planteada, se formuló la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022? Y de manera específica planteamos las siguientes interrogantes: a) ¿Cuál es el nivel de toma de decisiones en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022?; b) ¿Cuál es el nivel de comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022?; c) ¿Cómo se relaciona la toma de decisiones y la información en un centro de atención primaria de salud Piura, 2022?; d) ¿Cuál es la relación entre la toma de decisiones y la participación en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022?; e) ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y el sentimiento de pertenencia en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022?; f) ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones con implicar y motivar en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022?.

Revelar el problema de investigación es presentar los conocimientos por los cual es transcendental efectuar la indagación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

Esta investigación se justifica teóricamente, ya que brinda información sobre el conocimiento de la toma de decisiones y comunicación interna en una institución médica utilizando teorías sobre el tema; Se trató de identificar las posibles causas de los eventos que pueden ocurrir interna o externamente que perturban a las organizaciones de salud. Por tanto, tiene una base práctica, ya que, los efectos obtenidos del estudio, las entidades del sector salud podrían determinar y considerar las medidas a tomar en materia de toma de decisiones y comunicación interna, y así lograr gestionar de forma correcta y racional una tarea oportuna en beneficio de los usuarios.

La investigación se justifica metodológicamente, y para llegar a los objetivos, se tomó

en cuenta instrumentos de estudio, como un interrogatorio, se trabajó el cálculo de las variables toma de decisiones y comunicación interna, con la finalidad de aprovechar la repetibilidad de esta investigación, ya que el instrumento se aplicó de manera confidencial, el cual aportará antecedentes para investigaciones futuras. Para poner en marcha la actual pesquisa se aplicó una encuesta a 36 participantes de un centro de atención primaria, utilizando la escala de Likert.

En el presente estudio se planteó el siguiente objetivo: Determinar la relación entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022, y de manera específica: a) ¿Determinar cuál es el nivel de toma de decisiones en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022?, b) ¿Determinar cuál es el nivel de comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022? c) Determinar la relación entre la toma de decisiones y la Información en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022; d) Determinar la relación entre la toma de decisiones y la participación en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022; e) Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones y el sentimiento de pertenencia en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022; f) Determinar la relación entre la toma de decisiones con implicar y motivar en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.

Considerando la información obtenida, se planteó las siguientes hipótesis de investigación, **Hi**: Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022 y también se plantea la hipótesis nula, **Ho**: No Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Las referencias de la presente investigación son precedentes que ayudan a afianzar nuestra investigación.

A nivel internacional, Manrique y De Castro (2019), Presentan una tolerancia del juicio intuitivo y intencional comprometido en la toma de decisiones de los directivos de las compañías colombianas, cuyas disposiciones superiores están asociadas con los niveles corporativos e intermedios. Para ello, se entrevistó a siete directivos colombianos, con más de diez décadas de práctica; los cuales fueron seleccionados con peana en su acoplamiento a participar voluntariamente. De convenio con los hallazgos reportados los directivos entrevistados mostraron una gran habilidad analítica (metacognitiva) transcendental, completo, entre otros elementos, a su fila y experticia. Por eso, consiguieron atraer un trío de espacios metódicos expresados en las calidades modulares, congénitas y contextuales. En la dirección de los entrevistados, las disposiciones absolutas no se toman nada más mediante un transformación intervenido, sensato y razonable o mediante un transformación automático, no consciente o emocional, si no mediante una pócima de ambos. Además, los encuestados que están sujetos a elecciones más conscientes y se descubren a sí mismos como más legítimos que contienen aspectos inconscientes, riesgos, emociones, premoniciones, aprendizaje experiencial, incertidumbre, etc. en su proceso de pensamiento que no son únicamente lógicos en un sentido secundario.

A nivel nacional, según LLulluy (2020), manifiesta que la comunicación interna y la promoción de la salud entre el personal de la red de salud de Tayacaja en un trabajo de investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, a nivel correlacional que muestra la finalidad de establecer la interacción que existe entre la comunicación interna y la promoción de la salud en una muestra de 115 profesionales de la salud distribuidos en 6 centros médicos de la red Tayacaja, se aplicaron los formularios para medir dos cambios, contando su validez está respaldada por una revisión de 6 expertos, además de la validez de una prueba piloto en 30 trabajadores de la salud, de igual forma probado con el coeficiente de correlación R Pearson y la confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.932 para comunicación interna y 0.914 para promoción de la salud, concluyendo que existe una interacción directa entre la comunicación interna y la promoción de la salud en RR.HH.

Ávila y otros (2022), examinan la toma de decisiones trascendentales en la misión pública en el contexto del progreso social. Para esto llevaron a cabo una búsqueda documental de múltiples orígenes bibliográficas. El estudio indica que la toma de decisiones estratégicas aprueba la reconstrucción de métodos de acción eficientes para conocer las necesidades de la localidad y la transformación de políticas públicas capaces de resaltar los problemas administrativos y de cobertura que afectan a la región. Por otro lado, la participación de la sociedad en la toma de decisiones que les afectan es un principio fundamental de la democracia. El desafío está en construir formas alternativas de participación política, a través de las cuales todas las voces puedan ser escuchadas y los grupos sociales menos influyentes puedan participar en los métodos de toma de decisiones en equivalencia de circunstancias con los que lo son.

Apfata (2021), describe el nivel de toma de decisiones de los docentes de una institución educativa del Cuzco, quienes participaron de una encuesta de diez interrogantes. El estudio evidenció niveles altos de toma de decisiones, representado por el 55% de los docentes, ya que este es generalmente racional y lógica, necesaria para satisfacer los constantes inconvenientes que se muestran en el ámbito laboral, en beneficio de todos con un consenso se logra que todos estén de acuerdo. Estos niveles de toma de decisiones permiten identificar oportunidades y proponer soluciones a los problemas de manera rápida y eficiente. De este modo, se convierte en un arma precisa para la consecución de objetivos del centro educativo.

El estudio de Casquina (2018), presenta un análisis del proceso de toma de decisiones que emplean los directivos y los responsables de la empresa para determinar cómo afecta a las ventas. Para esto se contó con la participación de cinco trabajadores de la organización en una encuesta estructura sobre la variable en cuestión, así como de guías de observación en las que se registró información relevante para el propósito de estudio. Concluyendo que, en las ventas de la empresa, los gerentes toman decisiones basándose en factores como la exactitud, la integridad, la exhaustividad y la accesibilidad de los datos. En los últimos años, la seguridad de la información se ha tornado un argumento cada vez más trascendental para una empresa evaluada. La pérdida o el robo de datos sensibles puede tener graves consecuencias, como pérdidas financieras, daños a la reputación y responsabilidad legal.

Fernández (2019), la gestión de la información es una de las armas actuales para proporcionar las operaciones en la organización, especialmente la toma de decisiones. En el campo médico, dada la importancia de crecer en las últimas ventajas en la destreza asistencial, es preciso asegurar la iniciativa para tener en cuenta las insuficiencias de los pacientes y del personal. El objetivo del estudio fue identificar, utilizando la metodología SMIC, los escenarios más probables relacionados con la misión de la investigación a modo útil de apoyo a la decisión en las organizaciones de salud. Se empleó el procedimiento SMIC prospectivo, establecido en la consulta a 12 expertos de seis estados iberoamericanos, para identificar las combinaciones de hipótesis (escenarios) más probables a futuro con respecto al argumento de tesis. El proceso ejecutado con el software SMIC admitió establecer que la suposición más factible y el impacto futuro del resto estaban relacionados con tener materiales y antecedentes técnicos completos, al tiempo que indicaba que la información procesada era un recurso vital para las organizaciones de atención médica y permitía que la innovación ocurriera con menor probabilidad y con pocas dependencias que a la mayoría de ellos pertenecen. Un escenario sin una hipótesis a implementar en el futuro se dice que es el más probable. El estudio concluyó que existe evidencia de la escasez de racionalizar las habilidades del sector salud para el administración de la información de manera necesaria y completa (sistemas, plataformas, recursos humanos capacitados, entre otros) y llegue a ser una herramienta segura de evaluación de toma de decisiones.

Toledano y Segarra (2021), ofrecen una visión general de los objetivos, herramientas y ejes importantes que aportan las sociedades españolas como parte de su estrategia de comunicación interna. Para ello, realizaron una investigación cuantitativa basada en 118 responsables de comunicación interna, a quienes se les dedicó un cuestionario compuesto por 37 ítem relacionados con estrategia, objetivos y operaciones, actividades, proceso de evaluación, contexto actual, prioridades y retos que afronta su negocio. El estudio reveló que las empresas españolas no están integrando eficazmente la comunicación interna y externa en su planificación estratégica. Además, la prioridad de los departamentos de comunicación interna eran las tareas tácticas, más que la planificación estratégica. Curiosamente, las empresas que colaboraron con consultores externos fueron las que dieron más importancia y dedicación a la proyección estratégica. Estas actuales se autocalifican como más

eficaz, y sus objetivos y las herramientas, esto indica una escasez de capitales personales en las organizaciones incluidas en el estudio. Al mismo tiempo, muestran el valor del trabajo realizado por los consultores a nivel estratégico. A su vez, es claro que los recursos destinados a la comunicación interna son inadecuados y representan una verdadera falta de compromiso por parte de las organizaciones, a pesar de que los expertos entrevistados reconocieron el soporte de la alta dirección. Si bien la digitalización ha incrementado el uso de herramientas informáticas, las organizaciones de la muestra no priorizan su uso y continúan utilizando otros métodos (cartas, folletos y eventos) que desalientan la interacción y el diálogo. De estos datos se puede inferir que la audición activa y la creación de debates entre los miembros de la organización son objetivos ausentes. Finalmente, existe una clara diferencia entre los resultados obtenidos para las sociedades nacionales y multinacionales de la muestra argumentando que se desarrollan diferente las empresas nacionales y de pequeño tamaño, que representan una alta participación de las empresas del tejido empresarial español, prevalecen la necesidad de satisfacer al cliente. También declaran la falta de unificación de la comunicación interna y externa y son sensatos al ver la falta de recursos destinados a la comunicación interna. Aunque su implantación presenta ciertos retos en España, en general existe un buen nivel de concienciación sobre su utilidad entre las empresas.

Rojas y Gómez (2020), evaluaron la efectividad de seis medios de comunicación interna de una empresa de confección colombiana, para esto se aplicaron dos instrumentos, un cuestionario de 14 ítems que aborda las cualidades de estos medios corporativos y el segundo denominado MIC [Mapa Integral de Comunicaciones] con el que es posible describir los canales de comunicación de la empresa. Participó el 25% de la población, es decir 173 colaboradores de las diferentes áreas. El personal administrativo recibió el formulario vía Whatsapp, mientras que el personal operativo participó presencialmente. De acuerdo con los resultados obtenidos la pantalla es el medio de comunicación interna más importante en la organización, y así lo reconocen los empleados en base a una serie de factores analizados por ambos instrumentos. Un aspecto central de su influencia es el lugar en que se ubica, la zona de alimentación, donde el personal está abierto a recibir nueva información y se desconecta de su trabajo durante unos minutos, permitiendo que el contenido publicado en este medio se convierta en un tema de conversación. De este modo, el espacio adquiere un sentido más humano, ya que permite que el colaborador reciba

algo más que información laboral, sino que se convierta en entretenimiento. A su vez, el personal administrativo es quien más utiliza el correo interno, pues desde su perspectiva es la forma más eficaz de informar, ya que garantiza que la información se entregue, sea leída y seguida con prontitud. La mayoría de los colaboradores declararon estar bien informados y al tanto de las noticias, eventos y demás acontecimientos de la organización, señalando que los seis medios de comunicación internos de la empresa están siendo gestionados adecuadamente por sus responsables.

Cabrera y otros (2020) caracterizaron la comunicación interna de los socios de uno de los principales centros de abastos de Huancayo. Para esto recurrieron a una investigación de enfoque mixto, extrayendo para la etapa cuantitativa una muestra de 110 socios, a quienes se le aplicaron cuestionarios relativos a la comunicación interna y para la etapa cualitativa se seleccionaron a cinco socios con los cuales se realizaron entrevistas a profundidad. Se concluyó que la comunicación interna en la unidad de análisis es alta, principalmente por la antigüedad de los miembros, generando una convivencia que permite una adecuada comunicación, predominantemente no formal, directa, horizontal, espontánea y potenciada por el respeto a los valores andinos como la solidaridad y la cooperación.

García (2019), analizó el nivel de comunicación interna de una empresa peruana a través de las opiniones de 50 de sus integrantes, las cuales fueron recogidas en un cuestionario de 34 preguntas referidas a los patrones y barreras de la comunicación, así como de la retroalimentación. Los resultados del estudio mostraron que los colaboradores tienen un nivel muy bajo de comunicación interna (40%). Esto supone un problema importante para las organizaciones, ya que una comunicación eficaz es esencial para garantizar que los trabajadores sean productivos y estén comprometidos. Además, el 34% de los encuestados la perciben como deficiente, lo que indica que puede haber algunos problemas subyacentes que deben abordarse. A su vez, el 44% manifiesta la ausencia de factores que consoliden un diálogo fluido y eficiente. La investigación advierte bajas barreras de comunicación lo que indica que existe una gran posibilidad de ser mejoradas. Finalmente, se reportó un índice de retroalimentación del 30%, evidenciando una desconexión entre los trabajadores y los directivos. Esto implica un entorno en el que los trabajadores se sienten poco

valorados o no escuchados, lo que conduce a la frustración y a la disminución de la satisfacción laboral.

Armas (2017), realizó la indagación “Comunicación interna y clima laboral”, el cual tuvo como objetivo comprobar como beneficia la comunicación interna al clima laboral en el call center de la localidad de Guatemala. Es una exploración descriptiva con una muestra de 115 empleados y 7 inspectores, en la recaudación de datos se trabajó con la encuesta y cuestionario. Finalmente, el resultado muestra que la comunicación interna beneficia al clima laboral puesto que existe un medio de comunicación en el que se declaran y participan reglas e información notable para desplegar los trabajos diarios sin ninguna dificultad, lo cual crea excelentes relaciones interpersonales entre los integrantes de la compañía.

Castro (2020), en este artículo de investigación reconoce la visión de la comunicación interna, su vínculo con la creación, la cultura corporativa y la influencia que en ellas logra disfrutar la prosperidad organizacional. Los resultados revelan que constituye un área directiva vital y precisa del entorno transformador al ser capaz de lograr la identidad, fidelización, creación, producción, dicha y tranquilidad de las relaciones, la entrega de comprensión y autenticación del liderazgo. Las implicaciones prácticas son excelentes al relacionar la misión de la comunicación interna con un beneficio notable de la innovación. Se llega a la terminación que el valor de esta investigación es facilitar una perspectiva completa sobre las consecuencias que la gestión de la CI asume sobre la creación a través de su título como facilitadora del cambio y la prosperidad organizacional, se logra expresar que las discrepancias prácticas de este trabajo son meritorias para las organizaciones al colocar visible los beneficios de hacer un método efectivo de CI y brindar algunos modelos para su perfeccionamiento, lo que obtiene favorecer una ventaja superior de la innovación.

Antesana (2018), define la comunicación interna: Es el proceso Inter comunicacional que se efectúa de manera íntima en las organizaciones a través de diferentes convenciones y horizontes, cuyos contenidos favorecen al logro de sus objetivos y fines planteados. La comunicación interna es primordial para el excelente desarrollo de la institución o de cualquier empresa. Sin ella, no es factible coordinar las actividades de manera eficaz, incorporar a los empleados al cumplimiento del

propósito de la gestión. Varias organizaciones determinan la comunicación interna con sencillamente anunciar a sus colaboradores las actuales estrategias, reglas o propósitos de la organización. Inicialmente, este ejemplo de comunicación tiene que ser recíproca, con una expresión apropiada de acuerdo al rubro de organización y a los integrantes

En palabras simples podemos decir que la teoría es la base de la investigación, por ello, alcanza el carácter de sostén, pilar, estructura, cimiento. Su grado reside en que expresa lo que es y lo que no es, revelando una forma de percibir los fenómenos estudiados y estableciendo límites y alcances, para nuestras dos variables: toma de decisiones y comunicación interna hacen referencia a la teoría humanista.

La hipótesis de las interrelaciones humanas es una presunción realizada por Elton Mayo que sugiere que el fragmento de mayor relevancia e importancia de una organización es la humana. Peiró, (2021)

Para nuestra primera variable Toma de decisiones: encontramos a Castillo Ramírez (2016) que la define como la individualización y elección de un recorrido de trabajo para conocer una dificultad determinada o producir una oportunidad, sobra explicar que todos tomamos decisiones y lo que diferencia este ejercicio en la administración es el esmero metodológico y especialista de los administradores presta a la toma de decisiones.

Para medir la primera variable toma de decisiones, se evidencian 3 dimensiones: 1 certidumbre: aquella en la que quienes eligen saben con certeza cuál es el estado de la naturaleza que va a suceder el efecto de todas las alternativas que involucra la selección y tiene por indicadores información exacta: se fundamenta en un conjunto de datos que conservan un sentido, de manera tal que someten la incertidumbre y aumentan el saber de quien se acerca a contemplarlos; información confiable del resultado: establecida por un conjunto de datos ya inspeccionados y regulados que se aprovechan para edificar un mensaje basado en un cierto fenómeno; dimensión 2 riesgo: se define como la conjunción de la posibilidad de que se genere un acontecimiento y sus secuelas negativas, sus indicadores: pronosticar el resultado: manipulación de resultados que prevé resultados futuros a partir de los patrones

revelados en los datos, probabilidades que conlleven al resultado: Pronóstico de la evolución de una causa o de un hecho futuro a partir de juicios lógicos o científicos; dimensión 3 incertidumbre: se muestra primordialmente una vez que no logra anunciar el futuro sobre la base de vivencias pasadas, tiene como indicadores: condiciones externas para las incertidumbres y limitaciones en obtener información clave.

En la segunda variable Comunicación interna: encontramos a. (Reyes, Sandoval, Lliguicota, & Teran, 2017), quienes definen que es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para crear y mantener buenas relaciones con y entre sus miembros; utilizando diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. A su vez resulta significativo estimular la comunicación entre las diferentes áreas que acceden al total de la organización: establecer el hábito de hacer preguntas de explicación, aprobar la reciprocidad de información y abrir la posibilidad de plática entre los colaboradores.

Para el desarrollo de la segunda variable comunicación interna se desarrollaron 4 dimensiones: 1 informar: con sus indicadores: información adecuada: usar la información de forma responsable alcanza a derivar en secuelas positivas o negativas según su interpretación, estudio y autenticidad del contenido; información necesaria: reúne datos necesarios para analizar y mejorar los proceso que se llevan a cabo; puesto de trabajo: es el conjunto de labores y compromisos que toma un trabajador en una organización; misión de la comunicación: encargada de transmitir todos los mensajes que se emitan en su nombre en función de los valores corporativos, valores: son principios, virtudes o características que describen a una persona o actividad y se consideran positivas o significativas para un grupo social; estrategias: son planes que se efectúan para alcanzar un objetivo o lograr una meta; para la dimensión 2 participación: con sus indicadores: facilitar el dialogo: reciprocidad ordenada de información entre el emisor y el receptor de forma verbal o escrita, propuestas: resuelve una dificultad práctica o satisface una escasez demostrando su factibilidad; para la dimensión 3 potenciar el sentimiento de pertenencia: con sus indicadores: eficacia: capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, eficiencia: se refiere a alcanzar los fines con la menor cantidad de recursos, sentirse parte del proyecto: y la dimensión 4 implicar y motivar: y sus indicadores: involucrar: comprometer a una

individuo en un asunto ajeno a ella, aportaciones: algo que se da o se hace para apoyar o ayudar a una causa, reconocer sus méritos: reconocimiento especial concedido en base a profesionales definidos por sus sugerencias innovadoras, acciones y logros propios, reconocimiento: se define cuando se reconoce, es un acto de distinguir sujetos o cosas analizando las características de una persona u objeto.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación:**

##### **Tipo de investigación: Aplicada**

Según Concytec, (2018) está orientada a establecer a través del juicio acreditado, los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) en las cuales se puede realizar una actividad registrada y puntual. En el actual trabajo se asume el objetivo a resolver.

##### **Diseño de investigación:**

Diseño no experimental, (Escamilla, s.f.) la define como aquella que se realiza sin manipular intencionadamente las variables, esta investigación nace de una problemática existente y una investigación real, es decir, está fundada en la investigación de fenómenos tal y como se dan en su argumento natural para posteriormente ser analizados.

Transversal: Maguiña, (2021) menciona que los estudios transversales persiguen objetivos analíticos, se miden juntamente a la exposición y los efectos, logramos entender que la orientación transversal corresponde a una medida en el tiempo y que en este argumento estamos analizando la relación entre las variables. La actual investigación se realizó en el presente año 2022.

##### **Enfoque de investigación:**

Según López, (2016) el enfoque cuantitativo, son direcciones de investigación precisas y limitadas desde el inicio de la investigación debe ser lo más justa posible basándose en la medición y el análisis de métodos estadísticos, las hipótesis se desarrollan de antemano, es decir. antes de la recopilación y el análisis de datos.

##### **Nivel de Investigación**

Descriptiva correlacional: Según Hernández et al. (2019), involucra comunicarse el horizonte descriptivo, profundizando en el análisis acerca de las formas en que se relacionan las variables y grupos de variables, nuestra investigación consta de 2 variables, que son nuestros problemas de investigación.

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1: Toma de decisiones**, variable cualitativa ordinal.

- **Definición conceptual:** Según Castillo Ramírez (2016) es la identificación y elección de una trayectoria de trabajo para intentar un problema concreto o aprovechar una posibilidad. Lo cual diferencia este ejercicio en la gestión es la atención sistemática y especializada de los administradores presta a la toma de elecciones.
- **Definición operacional:** Para medir la variable se manejó el elemento que señala: el enfoque cuantitativo se basa en un plan deductivo y lógico que intenta formular preguntas de investigación e hipótesis para probarlas. Sus hallazgos se expresan a través del discurso oral interpretativo, explicaciones que toman en cuenta el contexto. Se trató la herramienta del cuestionario con 28 ítem y la técnica de la encuesta, haciendo uso de la escala de tipo Likert. Con una población muestral de 36 trabajadores, se consideró las dimensiones: certidumbre, riesgo e incertidumbre.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable 1: Toma de decisiones*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Toma de Decisiones</b>	<b>Dimensión 1:</b> Certidumbre	- Información Exacta	1	Ordinal
			2	
			3	
	<b>Dimensión 2:</b> Riesgo	- Información Confiable del resultado	4	
			5	
		- Pronosticar el resultado	6	
			7	
		- Probabilidades que conlleven al resultado	8	
			9	
	<b>Dimensión 3:</b> Incertidumbre	- Condiciones Externas para las incertidumbres.	10	
			11	
		- Limitaciones en obtener información clave	12	
			13	

- **Indicadores:**  
En la operacionalización de la variable 1 se muestran la dimensión1 certidumbre: y sus indicadores: información exacta, información confiable del resultado, dimensión 2 riesgo: y sus indicadores: pronosticar el resultado, probabilidades que conlleven al resultado, dimensión 3 incertidumbre: y sus indicadores: condiciones externas para las incertidumbres, limitaciones en obtener información clave.
- **Escala de Medición:** la primera variable hace uso para su medición la escala ordinal: 1. Mala, 2. Regular, 3. Bueno.

**Variable 2: Comunicación Interna:** es una variable cualitativa ordinal.

- **Definición conceptual:** Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para crear y mantener buenas relaciones con y entre sus miembros; utilizando diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. Ramos Reyes, Paredes, Paredes Sandoval, Lema Lliguiota, & Andrade Paulina Elizabeth Teran (2017)
- **Definición operacional:** Para evaluar la variable se manejó la herramienta del cuestionario con 28 Preguntas/ítem y la técnica de la encuesta, haciendo uso de la escala de tipo Likert. Con una población muestral de 36 trabajadores, se consideró las dimensiones: informar, participación, potenciar el sentimiento de pertenencia, implicar y motivar.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable 2: Comunicación interna*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación Interna	Dimensión 1: Informar	- Información Adecuada	14	Ordinal
		- Información Necesaria	15	
		- Puesto de Trabajo	16	
		- Misión de la comunicación	17	

	- Valores	18
	- Estrategias	19
<b>Dimensión 2:</b>	- Facilitar el	20
Participación	Dialogo	21
	- Propuestas	
<b>Dimensión 3:</b>	- Eficacia	22
Potenciar el	- Eficiencia	23
sentimiento	- Sentirse parte	24
de	del Proyecto	
pertenencia		
	- Involucrar	25
<b>Dimensión 4:</b>	- Aportaciones	26
Implicar	y - Reconocer sus	27
Motivar	Méritos	
	- Reconocimiento	28

- **Indicadores:**

En la operacionalización de la variable 2 se muestran los siguientes indicadores: dimensión informar: Información Adecuada, Información Necesaria, Puesto de Trabajo, Misión de la Comunicación, Valores, Estrategias, dimensión participación: Facilitar el Dialogo, Propuestas, dimensión potenciar el sentimiento de pertenencia: Eficacia, Eficiencia, Sentirse parte del Proyecto, dimensión implicar y motivar: Involucrar, Aportaciones, Reconocer sus Méritos, Reconocimiento.

- **Escala de Medición:** La segunda variable de la presente investigación hace uso para su medición la escala ordinal: 1. Mala, 2. Regular 3. Bueno.

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### **Población**

Es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” Hernández (2017) (p.174). Para Arias (2017), define como población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81)

Para nuestro tema de investigación se trabajó con una población de 36 colaboradores de un establecimiento de salud en Piura, 2022. Se realizó una

encuesta virtual de Google.

- **Criterios de inclusión.** - se consideró a los colaboradores de un centro médico de Salud en Piura, porque son la parte humana que expresa lo evidenciado.
- **Criterios de exclusión.** - se excluye a las jefaturas y los pacientes del centro médico.

#### **Unidad de Análisis:**

Los colaboradores de un establecimiento de salud en Piura, 2022.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica de recolección de datos**

Encuesta, de acuerdo a lo expuesto por Tamayo (2015), el instrumento se define como un apoyo o sucesión de recursos que el investigador edifica con el objetivo de lograr información, haciendo posible de esta forma la medición de los mismos. En nuestra indagación se realizó una encuesta a los colaboradores del centro primario de salud en Piura, aplicando una encuesta virtual de 28 ítems de manera anónima para medir nuestras variables de estudio.

**Tabla 3**

*Técnicas e Instrumentos aplicados en el estudio de Investigación*

<b>Variables de estudio</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Toma de Decisiones	Encuesta	Cuestionario
Comunicación Interna	Encuesta	Cuestionario

#### **Instrumento de recolección de datos**

Ñaupas (2018), manifiesta que la técnica de la indagación es una categoría encargada de desarrollar una serie de preguntas sistemáticas en un formato relacionado con las hipótesis de investigación, así como con las variables y dimensiones.

El instrumento que se empleó es el cuestionario virtual el cual abarco 28 ítems de las cuales 13 para la primera variable de estudio y 15 para nuestra segunda variable de estudio Comunicación Interna. Manejando la escala de Likert, 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi Siempre, 5) Siempre.

## Validación de Juicios de Expertos

Para la validación de nuestro instrumento tuvo la aprobación y validación del Juicio de 03 expertos.

**Tabla 4**

*Validación de Juicios de Expertos*

<b>Instrumentos</b>	<b>Expertos</b>	<b>Grado Académico</b>
Toma de Decisiones	Wilmer Fermín Castillo Márquez	Doctor
	Juan Carlos Manuel Chunga Rodríguez	Magister
Comunicación Interna	Cesar Emilio Sosa Ancajima	Magister

## Confiabilidad

Al respecto Briones (2022), menciona que el nivel de confianza o seguridad de los resultados logrados por el investigador se aceptan con base en los procedimientos empleados para realizar la investigación.

Para obtener el grado de confiabilidad de nuestro instrumento se realizó una prueba piloto a 15 colaboradores se procesó en programa SPSS versión 27, por el cual se obtuvo una concordancia entre las interrogantes y sus respuestas. en el que se manejó el coeficiente de Alfa de Crombach. con un valor de 0,966 para Toma de decisiones y un valor de 0,964 para Comunicación interna, indicando una confiabilidad positiva para ambas variables.

**Tabla 5**

*Coeficiente del Alfa de Crombach del cuestionario*

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Crombach</b>	<b>Nivel de consistencia</b>
Toma de Decisiones	0,966	Bueno
Comunicación Interna	0,964	Bueno

## 3.5 Procedimientos

Posteriormente a la validación del instrumento y teniendo el permiso correspondiente del establecimiento de salud en Piura, se aplicó la encuesta de forma anónima virtual para la cual utilizamos la plataforma google forms, a 36 colaboradores del establecimiento, cuyo propósito fue certificar la confiabilidad

de los ítems. Con esta información recolectada se generó una plataforma de datos en Excel, posteriormente se analizó en el aplicativo de análisis de datos SPSS V 27.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El actual estudio manejó una estadística descriptiva e inferencial para procesar y analizar los datos. Berenson (2015), define la estadística descriptiva como procesos que implican recopilar, presentar y describir un grupo de datos para explicar fácilmente las diversas características de ese grupo. Y la estadística inferencial como métodos que permiten determinar las características de la población o realizar una elección basada únicamente en resultados de la muestra.

### **3.7 Aspectos éticos**

El reciente trabajo desarrolla hipótesis y definiciones de varios autores los cuales han sido citados con conducta profesional en referencia a la regla APA. Así mismo no existió manejo de los fundamentos e información presentada.

Se trabajó la información recolectada previa autorización correspondiente de un establecimiento de salud en Piura. En tal sentido el análisis se hizo de forma responsable debido a que los competidores fueron encuestados voluntariamente y con anterior entendimiento al objetivo que sigue la indagación

En conclusión, los antecedentes obtenidos brindados están plenamente autenticados.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo específico 1:** Determinar cuál es el nivel de toma de decisiones en un centro médico de salud en Piura, 2022.

**Tabla 6**

*Nivel de satisfacción de toma de decisiones en un centro de salud de atención primaria en Piura, 2022*

TOMA DE DECISIONES			
		n	%
Toma de decisiones	Regular	24	66,7
	Buena	12	33,3
	Total	36	100,0

*Nota. Aplicación del cuestionario toma de decisiones a 36 colaboradores en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.*

#### **Interpretación**

Con base a los resultados logrados, se llegó a establecer que el nivel de toma de decisiones de los participantes en el centro de médico, el 66.67% la califica como regular así mismo, un 33.33% la califica como buena.

**Tabla 7**

*Nivel de las dimensiones de la variable comunicación interna en un centro de Atención Primaria de Salud en Piura, 2022.*

	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N	%	n	%	N	%	n	%
<b>D1: Informar (Agrupada)</b>	0	0,0%	25	69,4%	11	30,6%	36	<b>100 %</b>
<b>D2: Participación (Agrupada)</b>	1	2,8%	22	61,1%	13	36,1%	36	<b>100 %</b>
<b>D3: Potenciar el sentimiento de pertenencia (Agrupada)</b>	0	0,0%	25	69,4%	11	36,6%	36	<b>100 %</b>
<b>D4: Implicar y Motivar (Agrupada)</b>	0	0.0%	27	75.0%	9	25,0%	36	<b>100%</b>

*Nota.* Aplicación del cuestionario sobre comunicación interna a 36 colaboradores en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.

### **Interpretación**

Teniendo como resultado el nivel de comunicación interna en el centro médico, se llegó a prescribir que el nivel de CI para los colaboradores del centro de salud en relación a la dimensión informar 69.4% la califica como regular así mismo, un 30.6% la califica como buena, en un total de 36 colaboradores, en cuanto a la dimensión participación tenemos que el 2,8% le da calificación como mala y un 61,1% como regular mientras que un 36,1% la califica como buena, para la dimensión potenciar el sentimiento de pertenencia un 69,4% le asignan calificación regular y un 36,6% la califica como buena, mientras que la dimensión implicar y motivar tenemos que un 75.0% obtiene la calificación regular y un 25.0% la califica como buena.

**Objetivo específico 2:** Determinar cuál es el nivel de comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.

**Tabla 8**

*Nivel de comunicación interna en un centro de atención primaria de salud, en Piura 2022.*

		<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	
		n	%
Comunicación Interna	Regular	25	69,4
	Bueno	11	30,6
	Total	36	100,0

Nota. Aplicación del cuestionario comunicación interna a 36 colaboradores en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.

### **Interpretación**

Teniendo como resultado del segundo objetivo específico, se llegó a prescribir que el nivel de comunicación interna para los colaboradores del centro de salud el 69.44% la califica como regular así mismo, un 30.56% la califica como buena.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre la toma de decisiones e Informar en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.

**Tabla 9**

*Correlación entre toma de decisiones e informar en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.*

		D1 INFORMAR	
	V1 TOMA DE	Correlación de Pearson	,884**
Pearson	DECISIONES	Sig. (bilateral)	,000
		N	36

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

**Interpretación:**

Se muestra que la TD en el centro médico de Piura, 2022, se relaciona con la dimensión información según la correlación de Pearson de .884, lo cual es una correlación buena y muy fuerte entre la variable y la dimensión con el nivel de significación de ,000, que es muy significativa, por lo que se acepta una relación positiva entre ambas.

**Objetivo específico 4:** Determinar la relación entre la toma de decisiones y la participación en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.

**Tabla 10**

*Correlación entre la toma de decisiones y la participación en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.*

		D2 PARTICIPACION	
		Correlación de	
Pearson	V1 TOMA DE	Pearson	,858**
	DECISIONES	Sig. (bilateral)	,000
		N	36

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

**Interpretación:**

La tabla 9 muestra que la toma de decisiones depende de la dimensión participación en el centro médico de Piura, 2022, según la correlación de Pearson 858, que es una buena y muy fuerte correlación positiva entre la variable y la dimensión con el nivel de significado de ,000, lo cual es muy significativo, por lo que se acepta una relación positiva entre ambos.

**Objetivo específico 5:** Determinar la relación entre la toma de decisiones y potenciar el sentimiento de pertenencia en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.

**Prueba estadística utilizada:** Person.

**Tabla 11**

*Correlación entre la toma de decisiones y potenciar el sentimiento de pertenencia en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.*

		D3 POTENCIAR EL SENTIMIENTO DE PERTENENCIA	
	V1 TOMA DE	Correlación de Pearson	,724**
Pearson	DECISIONES	Sig. (bilateral)	,000
		N	36

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

**Interpretación:**

La tabla 10 muestra que la toma de decisiones se relaciona significativamente con el incremento en la medición del sentimiento de pertenencia en la institución médica en Piura, 2022 según la correlación de Pearson 724, lo que representa una buena correlación positiva entre la variable y el nivel de significancia. ,000, lo cual es altamente significativo por lo que se acepta una relación positiva entre ambos.

**Objetivo específico 6:** Determinar la relación entre la toma de decisiones e implicar y motivar en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.

**Tabla 12**

*Correlación entre la toma de decisiones e implicar y motivar en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.*

		D4 IMPLICAR Y MOTIVAR	
		Correlación de Pearson	,828**
Pearson	V1 TOMA DE	Sig. (bilateral)	,000
	DECISIONES	N	36

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

**Interpretación:**

La tabla 12 muestra que la toma de decisiones depende de la atracción y motivación en el centro de salud primario de Piura, 2022, según la correlación de Pearson 828, la cual tiene una buena y muy fuerte correlación positiva entre la variable y el nivel de significancia de ,000, es altamente significativa, aceptando una relación positiva entre las variables.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.

**Tabla 13**

*Correlación entre la toma de decisiones y comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.*

		V2: COMUNICACIÓN INTERNA	
Pearson	V1: TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,881**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	36

Nota. Aplicación del cuestionario a 36 trabajadores de un Centro de atención Primaria de Salud en Piura, 2022.

**Interpretación:**

La tabla 13 muestra que la toma de decisiones en el centro de salud primario de Piura, 2022, se relaciona significativamente con la comunicación interna, según la correlación de Pearson. ,881, lo cual es bueno, una correlación positiva muy fuerte entre las variables y el grado de significancia. ,000, es altamente significativa, por lo que se acepta una relación positiva entre ambas variables.

## V. DISCUSIÓN

El estudio de investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre la toma de decisiones y comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022. También la relación de la primera variable con las dimensiones de la segunda variable, para lo cual fue preciso analizar la correlación de toma de decisiones e informar, participación, sentimiento de pertenencia, implicar y motivar, lo que se ha obtenido. En habitual se encontró con una correlación buena y positiva entre la variable y las dimensiones. Una de las dificultades en la recolección de datos fue la falta de tiempo de los colaboradores al responder el cuestionario, por lo que tuvimos que concientizar al personal utilizando medios tecnológicos para explicar la importancia y finalidad de la investigación en el establecimiento de manera previa, logrando la participación del personal del centro médico de modo voluntario y confidencial logrando que los datos sean exclusivos del centro en estudio.

Respecto al resultado del objetivo específico uno; muestra que el nivel de toma de decisiones en el CAP proyecta una calificación como regular, de acuerdo al 66.67% la califica como regular así mismo, un 33.33% la califica como buena. (tabla 6) este resultado difiere con lo señalado de Apfata (2021), quien en su investigación de estudio evidenció niveles altos de toma de decisiones, representado por el 55% de los docentes, ya que este es generalmente racional y lógica, necesaria para solucionar los constantes inconvenientes que se muestran en el ámbito laboral. Además, considera que estos niveles de toma de decisiones permiten identificar oportunidades y proponer soluciones a los problemas de manera rápida y eficiente convirtiéndose en un objeto necesario para el logro de los objetivos. En relación al objetivo específico dos tenemos que el nivel de comunicación interna para los participantes del centro de salud el 69.44% la califica como regular así mismo, un 30.56% la califica como buena. Este resultado no concuerda con lo referido con García (2019), que en su estudio indica que el nivel de CI de una empresa peruana a través de las opiniones de 50 de sus integrantes, las cuales fueron recogidas en un cuestionario de 34 preguntas referidas a los patrones y barreras de la comunicación, así como de la retroalimentación. Los resultados del estudio mostraron que los colaboradores tienen un nivel muy bajo de comunicación interna

(40%). Finalmente, se reportó un índice de retroalimentación del 30%, evidenciando una desconexión entre los trabajadores y los directivos.

Respecto al objetivo específico tres, encontramos que la información es importante en un centro de salud, tal como afirma Fernández (2019), quien menciona que la gestión de la información es una de las armas actuales para proporcionar las operaciones en la compañía, especialmente la toma de decisiones. En el campo médico, dada la importancia de crecer en las últimas ventajas en la destreza asistencial. Asimismo, Casquina (2018), Concluye que, la seguridad de la información actualmente es un punto de mayor importancia para la empresa evaluada. La pérdida o el robo de datos sensibles puede tener graves consecuencias, como pérdidas financieras, daños a la reputación y responsabilidad legal. Sin embargo, en nuestro estudio realizado se encontró que la TD en el establecimiento de salud de Piura, 2022, se relaciona con la dimensión información según la correlación de Pearson de .884, lo cual es una correlación buena y muy fuerte entre la variable y la dimensión con el nivel de significación de ,000, que es muy significativa, por lo que se acepta una relación positiva entre ambas.

Respecto al cuarto objetivo específico, se encontró que la toma de decisiones depende de la dimensión participación en el centro médico de Piura, 2022, según la correlación de Pearson 858, que es una buena y muy fuerte correlación objetiva entre la variable y la dimensión con el nivel de significado de ,000, lo cual es muy significativo, por lo que se acepta una relación positiva entre ambos, al respecto Ávila y otros (2022), Afirma que el desafío de la importancia de la participación está en construir formas alternativas de participación, a través de las cuales todas las voces puedan ser escuchadas y los grupos sociales menos influyentes puedan participar en los métodos de toma de decisiones en igualdad de condiciones con los que lo son. Asimismo, concluye que la participación de la sociedad en la toma de decisiones que les afectan es un principio fundamental de la democracia.

Respecto con el quinto objetivo específico, se encontró que la toma de decisiones guarda relación significativa con el incremento en la medición del sentimiento de pertenencia en la institución médica en Piura, 2022 según la correlación de Pearson 724, lo que representa una buena correlación positiva entre la variable y el nivel de

significancia. ,000, lo cual es altamente significativo por lo que se acepta una relación positiva entre ambos. Señala Candamo y Guevara (2015), Que tanto el sentido de pertenencia como la satisfacción profesional son variables esenciales para que las organizaciones alcancen el éxito y logren perseverar en el tiempo. Afirmado también por Anónimo (2018), En un artículo publicado en internet, el sentido de pertenencia se le estima como un componente administrativo, con alta predominación en el personal, las organizaciones relevantes para su buen manejo, cuentan con muchas herramientas, una de ellas es la comunicación interna.

Respecto a los resultados del sexto objetivo específico, se encontró que la toma de decisiones depende de la atracción y motivación en el centro de salud primario de Piura, 2022, según la correlación de Pearson 828, la cual tiene una buena y muy fuerte correlación positiva entre la variable y el nivel de significancia de ,000, lo cual es muy significativo, por lo que se acepta una relación positiva entre las dos. En mención se sustenta en Castro (2020), En su artículo de investigación reconoce el rumbo de la comunicación interna y su vínculo con la motivación y creación. Los efectos revelan que establece un área directiva importante y precisa para el entorno transformador al ser capaz de lograr la identificación, fidelización, creatividad, producción, bienestar y tranquilidad de las relaciones, la entrega de comprensión y autenticación del liderazgo.

En interacción a los resultados del objetivo general, se localizó que la toma de elecciones en el interior del centro de salud en Piura, 2022, se relaciona de manera significativa con la comunicación interna, conforme con la correlación de Pearson. Por consiguiente, se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$  (tabla 12) este resultado coincide con Llulluy 2020, quien manifiesta que la comunicación interna y promoción de salud en la Red de Tayacaja en un trabajo de indagación tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de grado correlacional tiene como fin establecer la interacción que existe entre la comunicación interna y promoción de salud, utilizo una muestra de 115 expertos distribuidos en 6 centros de Salud de la Red de Tayacaja, aplico formularios para medir las variables y concluye que existe interacción directa entre la comunicación interna y la promoción de la salud en el personal de Salud de Tayacaja, además existe relación directa en medio de las magnitudes de comunicación interna y promoción de salud. Asimismo, el estudio realizado difiere

con Aced-Toledano y Miquel-Segarra (2021), los cuales llevaron a cabo una investigación de enfoque cuantitativo sobre una base de 118 responsables de comunicación interna, a quienes se les empleó un cuestionario de 37 preguntas referidas a destrezas, objetivos y actividades, procesos de evaluación, contexto actual, prioridades y los desafíos que enfrentan sus empresas. El estudio reveló que las empresas españolas no están integrando eficazmente la CI y externa en su planificación estratégica. En el caso del centro asistencial en estudio la satisfacción de toma de decisiones se considera como regular, así como la satisfacción de comunicación interna. Lo que significa que al relacionarse ambas variables de estudio muestran a los trabajadores su relación actual en el ambiente de trabajo, permitiendo evaluar la posibilidad de mejorar la comunicación interna.

## VI. CONCLUSIONES

En los resultados obtenidos, se llegó a establecer lo siguiente:

1. Existe una correlación entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, según el resultado de Pearson de ,881, lo cual es bueno, se determinó que hay una relación positiva muy fuerte entre las variables, permitiendo la aceptación de  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ .
2. Se determinó que el nivel de toma de decisiones de los participantes en el centro de médico, el 66.67% la califica como regular y así mismo, un 33.33% la califica como buena, lo cual indica que los trabajadores del centro médico tienen una percepción regular de la toma de decisiones en un centro médico.
3. Se determino que, en relación al nivel de comunicación interna para los colaboradores del centro de salud, un 69.44% la califica como regular. así mismo, un 30.56% la califica como buena, lo cual indica que la comunicación interna entre los colaboradores se desarrolla de manera regular.
4. Se determino también que la toma de decisiones en el establecimiento de salud de Piura, 2022; se relaciona con la dimensión información según la correlación de Pearson de .884, lo cual permite deducir que la información es la base en la toma de decisiones en el centro médico.
5. Se determino que, la toma de decisiones se relaciona con la dimensión participación en el centro médico de Piura, 2022; según la correlación de Pearson 858, que es una buena y muy fuerte correlación entre la variable y la participación, lo cual permite deducir que a mayor participación mejor será la toma de decisión.
6. Se determino también que, la toma de decisiones tiene relación

significativa con el incremento en la medición del sentimiento de pertenencia en la institución médica en Piura, 2022; según la correlación de Pearson 724, lo que representa una buena correlación, lo que nos permite deducir que al potenciar el sentimiento de pertenencia mejorará la toma de decisiones.

7. Se determinó que, la toma de decisiones depende de la atracción y motivación en el centro de salud primario de Piura, 2022, según la correlación de Pearson 828, la cual tiene una buena y muy fuerte correlación entre la variable y la dimensión, deduciendo que si se mantienen niveles altos de motivación entre los trabajadores favorecen a tomar mejores decisiones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al director del centro médico de atención primaria de salud en Piura, realizar actividades de capacitación referentes a comunicación interna entre los trabajadores así mismo al equipo de gestión evaluar el impacto a fin de tomar mejores decisiones.
- A los coordinadores de área del centro médico se les recomienda fomentar la participación en actividades integradoras a fin de mantener la motivación del personal y medir periódicamente el impacto generado dentro del establecimiento, de esta forma se amplía el enfoque de las variables.
- Al personal del establecimiento se le recomienda asumir compromisos de cambio, difundir los estándares de mejora con responsabilidad entre las áreas involucradas a fin de dar cumplimiento a los objetivos trazados
- Se recomienda a los futuros investigadores tener mayor participación en el aporte del conocimiento, adoptando una conducta responsable y de compromiso para darle la debida importancia a la investigación en el Perú, ya que actualmente no contribuimos con la investigación a nivel nacional.

## REFERENCIAS

- Aced-Toledano, C., y Miquel-Segarra, S. (2021). La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 12(2), 17. <https://doi.org/10.14198/medcom.18692>
- Apfata Taipe, M. (2021). *Toma de decisiones y resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Daniel Estrada Pérez del distrito de Santo Tomás de la provincia de Chumbivilcas de la región Cusco 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Puno, Perú. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/18266>
- Avila Morales, H., Palumbo Pinto, G. B., De la Cruz Rios, H. A., y Ogosi Auqui, J. A. (2022). Toma de decisiones estratégicas en la gestión pública para el desarrollo social. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Especial 7), 648-662. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.42>
- Cabrera Vega, A. O., Quijada Farias, P. C., y Alania Contreras, R. D. (2020). Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú. *Socialium*, 4(2), 459-470. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.2.673>
- Casquina Rojas, P. A. (2018). *Análisis del proceso de toma de decisiones en las ventas de la empresa Jesús es mi Guía* [Tesis de Bachillerato, Universidad Tecnológica del Perú]. Chiclayo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/1644>
- García Loza, M. (2019). *Comunicación interna en los colaboradores de la empresa Pro Outsourcing S.A.C., periodo 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Lima, Perú. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4327>
- Manrique, H., y De Castro Correa, A. (2019). Toma de decisiones: Intuición y deliberación en la experiencia de los decisores. *Innovar*, 29(73), 149-164. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n73.78028>
- Rojas Carvajal, C., y Gómez Betancur, S. P. (2020). *Análisis de la comunicación Interna que se da específicamente a través de los seis medios de comunicación corporativos de la empresa Nicole SAS* [Tesis de Licenciatura,

Universidad Católica de Pereira]. Pereira, Colombia.  
<http://hdl.handle.net/10785/5845>

Arias. (04 de setiembre de 2017). *Investigación e Innovación Metodologica*.  
Obtenido de <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

Armas. (10 de diciembre de 2017). *comunicacion interna y clima laboral*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>

Berenson. (30 de mayo de 2015). *Resumen del libro de estadísticas de Berenson y Levine*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos13/beren/beren>

Briones. (06 de julio de 2022). *Metodologia de investigación*. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/>

Castro, A. (2020). La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional. *Dialnet*, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8031078>.

Catillo Ramirez, A. (2016). Principios de la administración. Lima: <file:///D:/DEYSI%20PINGO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INV.%20CI/ENT/TOMA%20DE%20DECISIONES/Principios%20de%20Adm%C3%B3n%20-%20TOMA%20DECISIONES.pdf>.

Concytec. (16 de Noviembre de 2018). *Resolución de presidencia - 215 - 2018 - Concytec-P*. Lima. Obtenido de <file:///C:/Users/pc/Downloads/233824830689768074320200610-15256-1e1ik36.pdf>

ESAN. (18 de ENERO de 2018). *CONEXION ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/comunicacion->

[interna-y-externa-en-que-se-diferencian/](#)

Escamilla, M. D. (s.f.). Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI Presentaciones/licenciatura en mercadotecnia/fundamentos de metodologia investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)

fernandez, j. p. (2019). GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN SALUD: ESCENARIOS MÁS PROBABLES. *revista cubana de investigaciones biomedicas*, <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/83>.

Foronda, J. L. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medi Sur*, 624.

Hernandez. (04 de setiembre de 2017). *Investigación e Innovación Metodológica*. Obtenido de <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

JHOPEBTS18. (20 de MAYO de 2018). *BRAYLIN*. Obtenido de <https://brainly.lat/tarea/9224436>

LLulluy, M. R. (2020). Comunicación interna y promoción de salud en el personal de la red de salud de Tayacaja. *Comunicación y salud en América Latina: contribuciones al campo*, 27. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2020/236532/comsalamelat\\_a2020p27.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2020/236532/comsalamelat_a2020p27.pdf)

LOPEZ., H. E. (6 de 12 de 2016). Resumen Metodologia de la investigacion. En R. H. Sampieri. Obtenido de <https://tauniversity.org/resumen-del-libro-metodologia-de-la-investigacion>

Maguiña, J. (2021). ESTUDIOS TRANSVERSALES. *Facultad de la medicina humana*, 180.

Ñaupas. (20 de JUNIO de 2018). *repositorio UCV*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81485/Rom%C3%A1n\\_MPM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81485/Rom%C3%A1n_MPM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Peiró, R. (2021). Teorías de las relaciones humanas. *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-las-relaciones-humanas.html>

Ramos Reyes, W. D., Paredes Sandoval, M., Lema Lliguicota, L. F., & Teran, A. P. (2017). *Comunicación Organizacional*. Huayaquil: Ediciones Grupo Compás 2017.

Rondan, A. T. (Julio de 2020). Toma de decisiones clínicas basadas en evidencias durante la pandemia de COVID-19. *Acta Medica Peruana*. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172020000300357](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000300357)

Sara, J. D. (23 de agosto de 2016). La toma de decisiones en salud pública no puede depender sólo de la experiencia o la intuición. *amigos*. Obtenido de <https://www.udep.edu.pe/hoy/2016/08/la-toma-de-decisiones-en-salud-publica-no-puede-depender-solo-de-la-experiencia-o-la-intuicion/>

Silva Palomino, J. (2018). *PERU: LIDERAZGO Y TOMA DE DECISIONES EN EL MOMENTO ACTUAL*. PERU: GALE ONE FILE.

Silva, C. J. (2018). Perú: Liderazgo y toma de decisiones en el momento actual. [file:///C:/Users/pc/Downloads/17958%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/17958%20(2).pdf).

Soria, m. (2017). RELACIONES ENTRE LA CARGA DE TRABAJO MENTAL Y LA TOMA DE DECISIONES EN UN ENTORNO ORGANIZACIONAL. 7-14.

Taype-Rondan, Á. (2020). Toma de decisiones clínicas basadas en evidencias durante la pandemia de COVID-19. *Acta Medica Peruana*. Obtenido de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172020000300357](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000300357)

Torres, A. (2021). PSICOLOGIA Y MENTE. *MISCELANEA*, 20.

Umaña. (16 de junio de 2015). *la comunicacion interna y la satisfaccion laboral*.

Obtenido de

de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Una%F1a-Angela.pdf>

UPN. (23 de NOVIEMBRE de 2016). *UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE*.

Obtenido de <https://blogs.upn.edu.pe/postgrado/2015/11/20/el-origen-de-la-toma-de-decisiones/>

Vasquez, F. I. (31 de mayo de 2019). Obtenido de

<https://sites.google.com/site/fiorellavinvestigacionaplicada/investigacion-aplicada/-que-es>

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>TOMA DE DECISIONES</b>	Según Catillo (2016) Es la identificación y elección de un curso de acción para tratar un problema concreto o aprovechar una oportunidad. Sobre decir que todos tomamos decisiones. Lo que diferencia este ejercicio en la administración es la atención sistemática y especializada de los administradores presta a la toma de decisiones.	Se utilizó el instrumento del cuestionario con 28 Preguntas/ítem y la técnica de la encuesta, haciendo uso de la escala de tipo Likert. Con una población muestral de 36 trabajadores, se consideró las dimensiones: certidumbre, riesgo e incertidumbre.	<b>Dimensión 1:</b> Certidumbre	- Información Exacta - Información confiable del resultado	Ordinal
			<b>Dimensión 2:</b> Riesgo	- Pronosticar el resultado - Probabilidades que conlleven al resultado	
			<b>Dimensión 3:</b> Incertidumbre	- Condiciones Externas para las incertidumbres - Limitaciones en obtener información clave	
<b>COMUNICACIÓN INTERNA:</b>	Según Terán, (2017) Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para crear y mantener buenas relaciones con y entre sus miembros; utilizando diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.	Para evaluar la variable se manejó la herramienta del cuestionario con 28 Preguntas/ítem y la técnica de la encuesta, haciendo uso de la escala de tipo Likert. Con una población muestral de 36 trabajadores, se consideró las dimensiones: informar, participación, potenciar el sentimiento de pertenencia, implicar y motivar.	<b>Dimensión 1:</b> Informar	- Información Adecuada - Información Necesaria - Puesto de Trabajo - Misión de la comunicación - Valores - Estrategias	Ordinal
			<b>Dimensión 2:</b> Participación	- Facilitar el Dialogo - Propuestas	
			<b>Dimensión 3:</b> Potenciar el sentimiento de pertenencia	- Eficacia - Eficiencia - Sentirse parte del Proyecto	
			<b>Dimensión 4:</b> Implicar y Motivar	- Involucrar - Aportaciones - Reconocer sus Méritos - Reconocimiento	

## Anexo 2. Matriz de consistencia

**Enunciado: Toma de decisiones y comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de toma de decisiones en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022?, b) ¿Cuál es el nivel de comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la toma de decisiones y la información en un centro de atención primaria de salud Piura, 2022?, ¿cuál es la relación entre la toma de decisiones y la participación en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022?, ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y el sentido de permanencia en</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) ¿Determinar cuál es el nivel de toma de decisiones en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022?, b) ¿Determinar cuál es el nivel de comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022? c) Determinar la relación entre la toma de decisiones y la Información en un centro de atención primaria de</p>	<p><b>Hi:</b> Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022</p> <p><b>Ho:</b> Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Según Catillo, (2016) Es la identificación y elección de un curso de acción para tratar un problema concreto o aprovechar una oportunidad. Sobre decir que todos tomamos decisiones. Lo que diferencia este ejercicio en la administración es la atención sistemática y especializada de los administradores presta a la toma de decisiones.</p> <p><b>Variable: 2</b> Según Terán, (2017) Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para crear y mantener</p>	<p><b>Toma De Decisiones</b></p>	<p><b>Dimensión 1:</b> Certidumbre</p> <p><b>Dimensión 2:</b> Riesgo</p> <p><b>Dimensión 3:</b> Incertidumbre</p> <p><b>Dimensión 1:</b> Informar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información Exacta</li> <li>- Información confiable del resultado</li> <li>- Pronosticar el resultado</li> <li>- Probabilidades que conlleven al resultado</li> <li>- Condiciones Externas para las incertidumbres</li> <li>- Limitaciones en obtener información clave</li> <li>- Información Adecuada</li> <li>- Información Necesaria</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptiva Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, de corte transversal.</p> <p><b>Población:</b> 36 colaboradores de un centro de Atención Primaria de salud en Piura, 2022.</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b> Encuesta y cuestionario</p> <p><b>Análisis de datos:</b> Técnica Estadística de Pearson</p> <p>Spss V 27</p>

<p>un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022?, ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones con implicar y motivar en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022?</p>	<p>salud en Piura, 2022; d) Determinar la relación entre la toma de decisiones y la participación en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022; e) Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones y el sentido de permanencia en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022; f) Determinar la relación entre la toma de decisiones con implicar y motivar en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022</p>		<p>buenas relaciones con y entre sus miembros; utilizando diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.</p>	<p><b>Comunicación Interna</b></p>	<p><b>Dimensión 2:</b> Participación</p> <p><b>Dimensión 3:</b> Potenciar el sentimiento de pertenencia</p> <p><b>Dimensión 4:</b> Implicar y Motivar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puesto de Trabajo</li> <li>- Misión de la comunicación</li> <li>- Valores Estrategias</li>   <li>- Facilitar el Dialogo</li> <li>- Propuestas</li>   <li>- Eficacia</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Sentirse parte del Proyecto</li>   <li>- Involucrar</li> <li>- Aportaciones</li> <li>- Reconocer sus Méritos</li> <li>- Reconocimiento</li> </ul>	
--	---	--	---	------------------------------------	---	---	--

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA TOMA DE DECISIONES

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo, está dirigido al personal de un Centro de Atención Primaria de salud en la ciudad de Piura, se estudiarán las variables toma de decisiones y la comunicación interna dentro del establecimiento, por lo que le agradeceré responder con la mayor honestidad posible. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónimo. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI  NO

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada ítem y coloque con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere pertinente.

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

N°	Enunciados	N	CN	AV	CS	S
Incertidumbre		1	2	3	4	5
1	¿Los colaboradores reciben información exacta por parte de sus jefaturas, respecto a las decisiones tomadas?					
2	¿Los colaboradores reciben información precisa mediante los correos institucionales de las decisiones por parte de las jefaturas?					
3	¿Dentro de cada servicio los colaboradores tienen la información exacta para la toma de decisiones?					
4	¿Los mensajes que se difunden a los colaboradores garantizan la confiabilidad y transparencia de la decisión tomada por parte de las jefaturas?					
5	¿Los colaboradores tienen conocimiento que las decisiones tomadas por las jefaturas se evalúan periódicamente?					
Riesgo						
6	¿Existen procedimientos complejos y con riesgos en el desarrollo del servicio que permitan a los jefes pronosticar el resultado?					
7	¿Se puede predecir que las decisiones tomadas por las gerencias, se ven reflejadas en los resultados?					
8	¿Los colaboradores reconocen las probabilidades que conlleven al resultado por las decisiones tomadas de las jefaturas?					
9	¿Las probabilidades que conlleven al resultado se proyectan mediante de las decisiones tomadas por las jefaturas?					
Incertidumbre						
10	¿Pese a las condiciones externas, las decisiones tomadas por las jefaturas son comunicadas en					

	tiempo real a fin de prevenir la incertidumbre en los colaboradores?					
11	¿Las condiciones externas limitan a los colaboradores para tener la libertad de proponer actividades integradoras o recreativas?					
12	¿Existen procesos para la obtención de la información clave requerida por los colaboradores para el desarrollo de las actividades?					
13	¿En el área las limitaciones en obtener información clave para la toma de decisiones ocasiona incertidumbre en los trabajadores?					

*Nota:* Elaboración propia.

¡Muchas gracias por su participación!

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo, está dirigido al personal de un Centro de Atención Primaria de salud en la ciudad de Piura, se estudiarán las variables toma de decisiones y la comunicación interna dentro del establecimiento, por lo que le agradeceré responder con la mayor honestidad posible. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónimo. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI       NO

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada ítem y coloque con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere pertinente.

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

N°	Enunciados	N	CN	AV	CS	S
Informar		1	2	3	4	5
1	¿cuándo se implementan o modifican procesos los jefes de áreas comunican a sus equipos la información adecuada?					
2	¿Durante el proceso de selección de personal el colaborador recibió la información necesaria, sobre el servicio y los procedimientos en la atención?					
3	¿A través de los correos institucionales el colaborador recibe información en coherencia al puesto que desempeña?					
4	¿Los colaboradores participan en talleres de sensibilización sobre la misión de la organización?					
5	¿La responsabilidad y la puntualidad son los valores que caracterizan a los colaboradores?					
6	¿Los jefes de áreas ejercitan estrategias altamente motivadoras para promover la participación de sus equipos de trabajo en jornadas de capacitación?					
Participación						
7	¿Ante una situación de conflicto o detenimiento de algún proceso predomina el buen dialogo en el área?					
8	¿La propuesta de los colaboradores sobre actividades recreativas son gestionadas por el jefe de cada área para su cumplimiento?					
Potenciar El Sentimiento De Pertenencia						
9	¿Las metas establecidas en el desarrollo de actividades, eficacia, se desarrollan por efecto de la buena comunicación?					

10	¿La información recibida por parte de las jefaturas permiten que las tareas sean desarrolladas en el tiempo establecidas, eficiencia, aun cuando los recursos sean limitados?					
11	¿Los colaboradores se sienten identificados con la organización por el alto nivel de comunicación?					
<b>Implicar y Motivar</b>						
12	¿Los jefes de cada área promueven el involucramiento de sus equipos en la gestión actual?					
13	¿Los colaboradores tienen libertad para aportar con sus ideas ?					
14	¿El reconocimiento al mérito de los trabajadores genera actividades integradoras con la participación de los altos mandos para el anuncio?					
15	¿La gestión actual muestra reconocimiento, respaldo y motivación hacia sus colaboradores frente a situaciones fortuitas ?					

*Nota:* Elaboración propia.

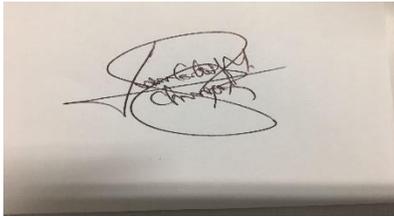
¡Muchas gracias por su participación!

#### Anexo 4. Validación de los instrumentos de Juicio de Expertos

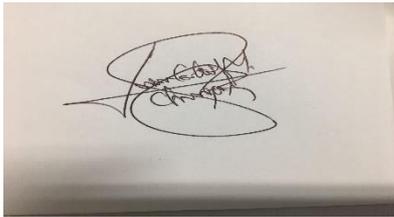
**Experto 1:** Dr. Juan Carlos Manuel Chunga Rodríguez

Variable 1: Toma de Decisiones

##### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE TOMA DE DECISIONES
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Juan Carlos Manuel Chunga Rodríguez
Documento de identidad	40040726
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo / Red Asistencial Piura
Cargo	Docente Universitario / Médico asistencial
Número telefónico	999893757
Firma	
Fecha	11 /09 / 2022

Variable 2: Comunicación Interna

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Juan Carlos Manuel Chunga Rodríguez
Documento de identidad	40040726
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo / Red Asistencial Piura
Cargo	Docente Universitario / Médico asistencial
Número telefónico	999893757
Firma	
Fecha	11 /09 / 2022

**Experto 2:** Mg. Wilmer Fermín Castillo Márquez

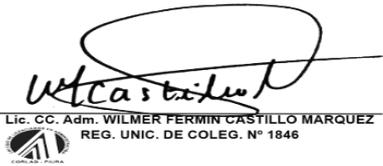
Variable 1: Toma de Decisiones

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrument	CUESTIONARIO DE TOMA DE DECISIONES
Objetivo del instrument	Determinar la relación entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Wilmer Fermín Castillo Márquez
Documento de identidad	02820631
Años de experiencia en el área	22
Máximo Grado Académico	Mag Administración de la Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	IESTP "JUAN JOSE FARFAN CESPEDES"-SULLANA
Cargo	Jefe de Unidad Academica
Número telefónico	944629082
Firma	 Lic. CC. Adm. WILMER FERMIN CASTILLO MARQUEZ REG. UNIC. DE COLEG. N° 1846
Fecha	01 /10 / 2022

Variable 2: Comunicación Interna

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrument	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA
Objetivo del instrument	Determinar la relación entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Wilmer Fermín Castillo Márquez
Documento de identidad	02820631
Años de experiencia en el área	22
Máximo Grado Académico	Mag Administración de la Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	IESTP "JUAN JOSE FARFAN CESPEDES"-SULLANA
Cargo	Jefe de Unidad Academica
Número telefónico	944629082
Firma	 Lic. CC. Adm. WILMER FERMIN CASTILLO MARQUEZ REG. UNIC. DE COLEG. N° 1846
Fecha	01 /10 / 2022

**Experto 3:** Mg. Cesa Emilio Sosa Ancajima

Variable 1: Toma de Decisiones

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE TOMA DE DECISIONES
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.
Nombres y apellidos del experto	MG. CESAR EMILIO SOSA ANCAJIMA
Documento de identidad	03890338
Años de experiencia en el área	12 Años
Máximo Grado Académico	MG. Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	RED ASISTENCIAL PIURA
Cargo	Jefe de Planeamiento y Calidad
Número telefónico	969155899
Firma	
Fecha	11 /09 / 2022

Variable 2: Comunicación Interna

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la toma de decisiones y la comunicación interna en un centro de atención primaria de salud en Piura, 2022.
Nombres y apellidos del experto	MG. CESAR EMILIO SOSA ANCAJIMA
Documento de identidad	03890338
Años de experiencia en el área	12 Años
Máximo Grado Académico	MG. Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	RED ASISTENCIAL PIURA
Cargo	Jefe de Planeamiento y Calidad
Número telefónico	969155899
Firma	
Fecha	11 /09 / 2022

## Anexo 5. La confiabilidad de las variables

- Variable 1: Toma de decisiones  
Muestra piloto de 15 colaboradores

Muestra	Indicadores												
	Ítems / Reactivos / Preguntas												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5
2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	3
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
8	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4
13	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	5	5
14	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5

- Variable 2: Comunicación Interna  
Muestra piloto de 15 colaboradores

Muestra	Indicadores														
	Ítems / Reactivos / Preguntas														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	4	5	4	4	5	4	3	2	2	3	4	3	4
2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2
4	3	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	3
5	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
8	4	4	2	2	5	1	4	3	4	4	3	4	4	5	5
9	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
10	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
11	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
13	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
14	3	4	3	2	4	3	5	3	5	4	5	4	3	3	4
15	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3

## Anexo 6. La confiabilidad de las variables

### Alfa de Cronbach - Toma de decisiones

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Toma de decisiones	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	13

### Alfa de Cronbach - Comunicación Interna

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Comunicación interna	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	15



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JENNY MARTHA QUISPE LOPEZ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Toma de decisiones y comunicación interna en un Centro de Atención Primaria de Salud en Piura, 2022.", cuyos autores son GUERRERO ALBINES ROSA LUCILA, PINGO VILLEGAS DEYSI YANET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He 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 me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 31 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JENNY MARTHA QUISPE LOPEZ <b>DNI:</b> 32924318 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7624-9695	Firmado electrónicamente por: JMQUISPEL el 31- 12-2022 04:38:33

Código documento Trilce: TRI - 0506399