



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La comunicación interna y toma de decisiones de una entidad pública del
Perú, San Isidro, 2023**

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

AUTORAS:

Blas Morales, Cristian Franco (orcid.org/0009-0001-6614-9460)

Ticona Sequeiros, Kary (orcid.org/0000-0002-0346-0024)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (orcid.org/0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos, sus apoyos incondicionales en todo momento de mi vida y trayectoria estudiantil, todo lo que hoy soy es gracias a ellos, también a mis hermanos que son mis verdaderos amigos y consejeros, a toda mi familia que es lo mejor y válido que Dios me ha dado.

Cristian F. Blas Morales.

A mi madre y padre, mi hijo Angel, que fueron la razón que me motivaron a seguir con mis sueños, a mi compañero de vida por ser mi apoyo y constancia, gracias a todos he logrado llegar hasta aquí y nunca rendirme convertirme en lo que soy, por confiar y creer siempre en mí.

Kary Ticona Sequeiros.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, nuestros padres, a la universidad Cesar Vallejo y nuestra asesora de tesis por compartir sus valiosos conocimientos, apoyo y experiencias enriquecedoras tanto en lo académico como personal y cumplir esta meta de haber contribuido en la realización de nuestra tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y TOMA DE DECISIONES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL PERÚ, SAN ISIDRO, 2023", cuyos autores son BLAS MORALES CRISTIAN FRANCO, TICONA SEQUEIROS KARY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

LIMA, 26 de Noviembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA DNI: 09629458 ORCID: 0000-0002-7543-9275 | Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 26-11- 2023 19:23:26 |

Código documento Trilce: TRI - 0665986



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, BLAS MORALES CRISTIAN FRANCO, TICONA SEQUEIROS KARY estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y TOMA DE DECISIONES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL PERÚ, SAN ISIDRO, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|---|
| CRISTIAN FRANCO BLAS MORALES DNI: 74594784 ORCID: 0009-0001-6614-9460 | Firmado electrónicamente por: CBLASMO28 el 26-11- 2023 19:29:49 |
| KARY TICONA SEQUEIROS DNI: 43341502 ORCID: 0000-0002-0346-0024 | Firmado electrónicamente por: KTICONAS el 26-11- 2023 19:29:02 |

Código documento Trilce: TRI - 0665987



Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR..... | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES..... | v |
| Índice de contenidos..... | vi |
| Índice de tablas..... | vii |
| Índice de figuras..... | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| Abstract..... | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 11 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 11 |
| 3.2. Variables y Operacionalización:..... | 11 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 15 |
| 3.5. Procedimientos..... | 16 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 16 |
| 3.7. Aspectos éticos | 16 |
| IV. RESULTADOS:..... | 18 |
| V. DISCUSIÓN | 30 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 33 |
| VII. RECOMENDACIONES | 34 |
| REFERENCIAS: | 35 |
| ANEXOS..... | 41 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Correlación entre comunicación interna y toma de decisiones | 27 |
| Tabla 2. Correlación entre comunicación formal y toma de decisiones | 28 |
| Tabla 3. Correlación entre comunicación informal y toma de decisiones | 29 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Diagrama de barras de la variable comunicación interna | 18 |
| Figura 2. Diagrama de barras de la dimensión comunicación formal..... | 19 |
| Figura 3. Diagrama de barra de la dimensión comunicación informal..... | 20 |
| Figura 4. Diagrama de barra de la variable toma de decisiones | 21 |
| Figura 5. Diagrama de barra de la dimensión comprensión del problema | 22 |
| Figura 6. Diagrama de barra de la dimensión análisis de alternativas | 23 |
| Figura 7. Diagrama de barra de la dimensión selección de soluciones | 24 |
| Figura 8. Diagrama de barra de la dimensión implementación y retroalimentación | 25 |
| Figura 9. Grado de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman | 26 |

RESUMEN

La presente tuvo como objetivo determinar la asociación que existe entre la comunicación interna y la toma de decisiones, en una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023. La metodología que se utilizó fue de tipo básica orientada, nivel correlacional, diseño no experimental transversal y enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por todos los colaboradores de la entidad pública, del Perú, San Isidro, 2023, fue censal. El recojo de datos fue mediante una encuesta, teniendo como instrumento elegido, el cuestionario. Los resultados obtenidos demostraron que un 40% de colaboradores consideran que la comunicación interna es mala y un 45% de colaboradores apuntan que la toma de decisiones es mala. Por medio de la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de .768 y una significancia bilateral de .000, se concluyó que existe una asociación positiva alta entre la comunicación interna y toma de decisiones en una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023.

Palabras Clave: Comunicación interna, toma de decisiones, entidad pública, teoría de los juegos, teoría clásica.

Abstract

The objective of this study was to determine the association that exists between internal communication and decision making, in a public entity in Peru, San Isidro, 2023. The methodology used was basic-oriented, correlational level, non-experimental cross-sectional design. and quantitative approach. The study population was made up of all employees of the public entity, from Peru, San Isidro, 2023, it was census. Data collection was through a survey, with the questionnaire as the chosen instrument. The results obtained showed that 40% of collaborators consider that internal communication is bad and 45% of collaborators point out that decision making is bad. Through Spearman's Rho test, a coefficient of .768 and a bilateral significance of .000 was obtained, it is concluded that there is a high positive association between internal communication and decision making in a public entity in Peru, San Isidro, 2023.

Keywords: Internal communication, decision making, public entity, game theory, classical theory.

I. INTRODUCCIÓN

Malhotra, Ackfeld (2016) citados por Castro & Díaz (2019) explicaron que, a nivel global, vivimos y nos vemos envueltos en un mundo competitivamente alto, y bajo este contexto la comunicación interna se volvió en un eje importante para cualquier organigrama empresarial. Por medio de esta comunicación un sinnúmero de empresas han logrado consolidar sus propios procesos y procedimientos de identidad hacia la marca y la empresa por parte de quienes serían sus colaboradores, obteniendo como resultado que los mensajes lleguen de forma correcta.

Diversos grupos organizacionales, vieron la comunicación interna como una ayuda para la realización adecuada de las labores preservando primordialmente la ejecución del orden, reglamento y estatuto de las normas (Cuenca, 2020). Cuenca también dice que el tipo de comunicación interna que prevalece en las organizaciones son aquellas de alcance informativo exclusivo, en tal sentido tenemos: memorándum, cartas, informes, reuniones directivas y oficiales, con el fin de garantizar en todo momento los objetivos de las empresas.

A nivel internacional Casas & Roca (2020) puntualizaron que la comunicación interna en las entidades públicas de Colombia no satisface los objetivos trazados de manera clara, debido a que se observa que esta no se ha colocado ni posicionado de la manera en que se esperaba, desatando una dinámica que poco favorece al entendimiento dentro de las áreas que conforman las entidades. En otras palabras, aún no se establece que la comunicación interna un aspecto elemental para la mejoría de las tomas de decisiones, cultura y clima organizacional.

Barberis (2016) citado por Lobato (2018) señaló en su investigación que las entidades públicas de Córdoba – Argentina, son negligentes con el tema de la comunicación interna, debido a que las áreas no mantienen una adecuada comunicación, son individualistas, etc., desencadenando así una falta de credibilidad en el trabajo que se realiza tanto en las entidades del estado como en las diversas entidades gubernamentales.

A nivel nacional, la comunicación interna es un problema para las organizaciones que aún no toman en cuenta la importancia de esta, tal es el artículo de Quiñones et. al. (2021) quien expuso como es que la falta de comunicación interna genera retrasos y problemas en una Oficina de Gestión de Recursos Humanos de una entidad pública en el Perú. La falta de diálogo en el contexto interpersonal y profesional genera relaciones poco estables entre los involucrados de dicha área, y esta falta de diálogo se debe exclusivamente a la falta de un modelo de trabajo en cada una de sus comunicaciones.

Por otro lado, Bermúdez (2019) detalla en su artículo de investigación que los colaboradores de la Municipalidad de Lima, mantienen una idea adversa respecto a la comunicación interna, esto se debe a que ellos indican que la información que se maneja dentro de las diversas áreas no llega de manera oportuna y clara a cada uno, y por ende muchas veces no están enterados de lo que sucede en su propio centro de trabajo. A su vez el 64.5% de los colaboradores de esta Municipalidad afirman que no cuentan con un espacio seguro ni se les da facilidad para que puedan comunicarse con las otras áreas, señalando también que dentro de la organización no se sienten escuchados por sus jefes.

Por otro lado, Charry (2018) señala que la comunicación interna en un sector público ubicado en Puno, es deficiente, debido a que los colaboradores de dicha entidad no se sienten cómodos ni se identifican con la organización, teniendo como circunstancia primordial mencionado en relación a la falta de comunicación es una de la causante de tomar malas decisiones, evidenciando de esta manera un clima laboral desfavorable de acuerdo a las propias percepciones de los trabajadores

A nivel local, localizaron que el área de una entidad pública del Perú, presenta problemas de comunicación, es decir la comunicación interna es muy deficiente. Esto se ve evidenciado en la insuficiencia de información que se tiene en el momento, muchas de las veces se cuentan con información incompleta, repercutiendo y desencadenando en una mala toma de decisiones dentro de esta entidad pública, afectando de esta manera a toda el área que no logran llegar a sus objetivos, generando también malestar en el ambiente laboral.

Conforme a lo detallado anteriormente, se propone la consecuente interrogante de investigación ¿Qué asociación existe entre la comunicación interna y toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro 2023? Y las siguientes interrogantes específicas, ¿Qué asociación existe entre la comunicación formal y la toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro 2023? y ¿Qué asociación existe entre la comunicación informal y la toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro 2023?

El presente estudio de investigación se justifica teóricamente ya que se pretende aumentar y ampliar con fundamento los estudios de la comunicación interna, enfocándonos en como este concepto repercute o no en la toma de decisiones, citando contenidos expuestos por otros autores y profundizando sobre estos con la única finalidad de tener un estudio más juicios.

La justificación práctica de la pesquisa está centrada en proponer/contribuir diferentes alternativas que brinden solución y puedan contrarrestar las primordiales dificultades que existen entre la comunicación interna y la toma de decisiones.

De manera social, la pesquisa se justifica porque además de escudriñar la correlación de las variables, divulgamos distintas herramientas para el beneficio de la empresa, contribuyendo de esta manera con los stakeholders, colaboradores de la empresa y público en general.

La investigación expone el consecuente objetivo general: Determinar la asociación que existe entre la comunicación interna y la toma de decisiones de una entidad pública, San Isidro, 2023. A su vez presenta los siguientes objetivos específicos: (1) Determinar la asociación que existe entre la comunicación formal y la toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023; y (2) Determinar la asociación que existe entre la comunicación informal y la toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023.

Se encontró como hipótesis general que, existe asociación positiva entre la comunicación interna y la toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023. Por otra parte, se sugieren las siguientes hipótesis específicas: (1) Existe asociación positiva entre la comunicación formal y la toma de decisiones en una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023; (2) Existe asociación positiva entre la comunicación informal y la toma de decisiones en una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para Pintado & Sánchez (2017) citados por Castro & Díaz (2019) opinaron que la comunicación interna es utilizada para fundamentar y establecer un prestigio, logrando crear experiencias positivas alrededor de la marca. Almansa (2005) también citados por Castro (2019) detalló que la comunicación formal (interna) en la Organización es meramente responsabilidad del área de comunicación y que esta no debería de recaer en el puesto de recursos humanos y los medios que se empleen para llevar a cabo esta comunicación siempre debe de estar a disponibilidad de cada colaborador.

En la presente investigación, se realizó diversas búsquedas de información que detallaron antecedentes sobre el tema de la comunicación interna y toma de decisiones, a nivel internacional logramos encontrar a Jati (2018) indica en su investigación Comunicación Interna y la Toma de Decisiones del G. A. (Gobierno Autónomo) Municipal - Santiago de Quero, que la comunicación dentro del área administrativa no existe una comunicación interna, lo que conlleva a tomar malas decisiones dentro de la gestión. Al analizar los datos obtenidos mediante una encuesta, se obtiene que la comunicación interna es deficiente por lo tanto genera malas decisiones. La investigación culmina, proponiendo un diseño de estrategias que mejoren la comunicación para poder establecer un ambiente laboral de entendimiento y confianza entre el área administrativa para lograr los objetivos del Gobierno.

Según Carrascal (2022) en su investigación detalla que su objetivo fue determinar la correlación de la comunicación interna y el liderazgo en una corporación pública del Gobierno, se tuvo una población de 159 trabajadores, y de instrumento se realizó una encuesta, siendo el diseño cuantitativo – correlacional. Se llegó al desenlace de que la comunicación formal si tiene nexo directo con el desarrollo del liderazgo en la entidad pública del Gobierno.

Así mismo Serna (2020) en su pesquisa respecto a la comunicación interna y el desempeño laboral en la Municipalidad de Vilquechito, la cual se encuentra ubicado en Puno, consideró como objetivo investigar la correlación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral, utilizando una orientación cuantitativa, siendo una investigación correlacional, aplicando una encuesta a 24

trabajadores. La pesquisa evidenció la existencia de una relación positiva entre una y otra variable.

Por otra parte, Saldarriaga (2019) detalla en su investigación que su objetivo fue determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Macate, esta pesquisa fue de orientación cuantitativo, diseño correlacional, conformada por 40 colaboradores, utilizando una encuesta para recolectar datos de ambas variables, los mismos que se analizó a través del programa SPSS y determinar la relación. Como resultado se obtuvo que la comunicación interna tiene una relación altamente significativa.

También se encontró a Valenzuela et al. (2020) quiénes en su artículo científico respecto a Internal communication and its relationship with job satisfaction, señalan que la comunicación interna dentro de las compañías es fundamental, puesto que de estas se derivan diversas estrategias para que los colaboradores alcancen los objetivos trazados. Dicha investigación fue de corte transversal, descriptivo. Para la obtención de los resultados se hizo uso de una encuesta. En los hallazgos encontrados en la pesquisa se rescatan que los empleados se ven a sí mismos complacidos con la comunicación interna que prevalece en la entidad pública de Coahuila.

Papic (2019) en su investigación titulada Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in Chile, afirma que mediante la comunicación interna organizacional se establece las diferentes funciones de los colaboradores, por lo tanto, indica que por medio de la comunicación interna se puede mejorar las diversas gestiones de las empresas. La investigación tuvo una muestra de 22 locales, llegando a recibir 246 encuestas. Los resultados llegaron a demostrar que los directivos si ejercen una comunicación interna, siendo esta de tipo formal y descendente.

A su vez Alvarado & Guailas (2018) en su artículo Internal communication proposals for the social Comunnication Unit in a public sector, indica que por medio de la comunicación interna, se pueden intercambiar opiniones, sugerencias y

conocimientos, por ello la importancia de proponer un modelo que permita a este sector mejorar su comunicación. Para ello, el estudio estuvo compuesto por 784 trabajadores, entre personal administrativo y funcionarios. Esta pesquisa fue de tipo descriptiva. Para los resultados se empleó una encuesta con escala de Likert. La principal conclusión que se obtuvo de dicha investigación fue que dentro del sector público ubicado en Coahuila, existe una deficiente comunicación interna, por lo que se termina sugiriendo un plan de acción para mejorar ello.

Por otro lado, Brañez (2019) en su pesquisa, busca analizar la influencia de las estrategias de comunicación formal y su influjo en la Municipalidad ubicada en el distrito de El Agustino, el estudio estuvo compuesto por 150 trabajadores, se obtuvo como resultado que los colaboradores de la municipalidad no se encuentran identificados en un valor de $\text{sig} = 0.013 < \alpha = 00,5$, con esto a raíz de una mala comunicación formal dentro de la Municipalidad. Las malas decisiones al gestionar la comunicación interna repercuten altamente en los cooperantes y en su forma de identificarse con la Municipalidad.

Según Chahuayo (2018) en su investigación respecto a la comunicación formal y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital Mi Perú, tuvo el enfoque de determinar el influjo entre la comunicación interna y la gestión administrativa, fueron 80 personas quienes conformaron la población, y se utilizó como instrumento una encuesta en escala de Likert, y todos los datos fueron subidos al programa del SPSS versión 23. La investigación concluye en que la comunicación formal tiene una alta influencia en la gestión administrativa.

En relación a las teorías tenemos a Shannon & Weaver (1948) citado por Murillo (2021) quién en su artículo habla de su modelo teórico llamado, la teoría de la comunicación, donde nos explica sobre como las diversas fuentes de información, fundamentando de esta forma todas las bases existentes para corregir errores, suprimir ruidos respecto a la comunicación, esta teoría también permite estudiar la gran variedad de información que tiene un mensaje, pero la idea central de la teoría en mención señala que toda información que se transmita de una persona a otra debe de tener un canal explícito, el que más adelante se conoce

como el medio por el que se transporta el mensaje.

A su vez Taylor (1916) citado por Ladino (2017) habla sobre la teoría clásica. Taylor señala en su teoría 4 fundamentos principales dentro de una empresa: trabajo organizado, elección y preparación del colaborador, participación y especialización de los altos mandos, haciendo hincapié en las labores que se tenían que realizar para lograr la eficacia y eficiencia dentro de la producción. Ahora bien, esta teoría vista desde el foco administrativo se fundamenta explícitamente debido a que todo empresario que tenga la habilidad de comunicarse debe de tener la capacidad para establecer procesos comunicativos que coadyuven al desarrollo y progresión de la organización.

Mayo (1962) citado por Ladino (2017) quien nos explica sobre la teoría de las relaciones humanas que nos habla sobre los efectos psicológicos que son causados por las diversas condiciones físicas dentro del ambiente laboral en relación a la producción, en resumen, esta teoría se enfoca principalmente en el cumplimiento de las labores de los trabajadores y como esto se ve influenciado en la empresa, en la que cualquier falla dentro de un proceso afecta todo lo demás, en tal sentido, una falla dentro del proceso de comunicación, conlleva a una mala comunicación interna dentro del personal de cualquier empresa.

Por otra parte, Gerbner (1956) citado también por Murillo (2021) comenta en su modelo teórico que el proceso de comunicación expresa una dinámica en la que la comunicación es presentada de diversas formas siendo estas: masiva, interpersonal, grupal, etc.

A su vez Freeman y Red (1983) citados por Alpuche (2022) señalan en su teoría de los Stakeholders, como conjuntos de interés que interactúan con los sistemas internos y de igual manera con el entorno en el que se encuentran rodeados, señalando a estos grupos como miembros unidos por una misma causa en beneficio de la empresa.

Por último, tenemos a Idalberto Chiavenato (2009) citado por Garizurieta y

Garizurieta (2022) en su libro respecto a la Teoría de juegos, donde explica sobre como esto permite y a su vez coadyuva a entender las diversas normas que incurren en una interacción, obteniendo el mejor comportamiento dentro de los parámetros establecidos. Se señala también que hay ciertos pasos a seguir durante el proceso de una toma de decisión, siendo estos: percepción de la situación, análisis, búsqueda de opciones, elección de la alternativa e implementación de la misma.

El estudio de los enfoques conceptuales sobre la comunicación interna muestra que según las investigaciones Ulloa (2015) citado por Castro & Díaz (2020) indica que la comunicación interna es un componente vital dentro de cada organización y si se ejecuta correctamente, esta actúa como una atracción para los colaboradores, quienes se sentirán identificados con la empresa, a su vez indica que la comunicación puede ser de manera formal o informal.

Además, Cujía (2019) afirma que la comunicación interna es toda una conversación bilateral en el que sí o sí intervienen dos personas o más, estableciendo y poniendo sobre la mesa la capacidad de entendimiento para captar adecuadamente el mensaje de manera empática. Por otra parte, Chiavenato (2010) citado por Cujía (2019) informa que la comunicación interna no es más que una forma de interactuar y relacionarse con otros individuos, en un ambiente de armonía y entendimiento.

Según Stanton et. al. (2009) citado por León & Mejía (2018) indican que la comunicación interna, es una forma de transferir el mensaje y esta forma de comunicar puede ser verbal o no verbal, por último, Lamb et. al. (2001) citados también por León & Mejía (2018) evidencian en su pesquisa que la comunicación formal es todo un procedimiento donde todas las personas tienen la disposición y habilidad de permutar y compartir diversos significados a través de un cúmulo de símbolos.

También encontramos a Ramos et. al. (2019) quién señala que la comunicación interna es un mecanismo de trabajo, que da paso al desarrollo de la

información dentro de las empresas, relacionando intereses y necesidades, permite también conocer el recurso del talento humano evaluando su productividad a través de conversatorios, diálogos, entrevistas, etc. en las distintas áreas de la empresa.

Costa (1977) citado por Ramos et. al. (2019) señala que en la comunicación interna existen diversas posiciones, y estas pueden ser: descendente, ascendente y horizontal.

Según Hernández (2002) citado por Ramos et. al. (2019) afirma que la comunicación interna es una suma de diversas acciones ejecutables por toda organización, estas actividades pueden ser documentos, memorándum, files, archivos, cartas, etc. que permitan mantener informado a todo el colaborador que conforma dicha empresa y que a su vez los objetivos principales de la comunicación interna son: informar, participar, aumentar el sentimiento de pertenencia hacia la empresa y motivar.

Para Reyes (2012) la comunicación interna se basa en un mecanismo táctico que permite el desarrollo de la competitividad dentro de la organización, y esta se compone en 4 dimensiones: Vínculo, efectividad, orgullo e identidad.

Por otra parte, para el estudio conceptual de la variable toma de decisiones encontramos a Toskano (2019) quién señala que la toma de decisiones es una selección entre diversas variedades de opciones frente a un mismo problema o temática, pero estas elecciones vienen acompañadas de diversos criterios. López et. al. (2020) señalan que la toma de decisión es un proceso en el que para tomar una decisión se debe de contar con la información adecuada y la racionalidad esperada frente a la problemática que estamos expuestos. Rodríguez (2019) indica que la toma de decisiones es todo un proceso en el que se debe de elegir el rumbo de una acción en medio de una infinidad de posibilidades, para alcanzar el objetivo trazado. Arce (2010) citado por Rodríguez (2019) notifica que la toma de decisión es una función principal que deriva de las actividades primordiales de los gerentes, altos funcionarios y líderes de las diversas organizaciones.

Igualmente, Díaz (2005) citado por Rodríguez (2019) señala que la toma de decisiones es un conglomerado de componentes que están enmarcados en analizar la situación, procesar la información, se integra la información y se toma la decisión.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Nicomedes (2018) señala que una pesquisa básica orientada es la que comprende recolectar datos para aprobar o no aprobar las hipótesis planteadas, a su vez sirve para responder preguntas relacionadas al tema del que se está investigando. Este tipo de investigación sirvió para estudiar en su estado natural el contexto en donde fue desarrollada la problemática, por tal motivo nuestra pesquisa de investigación fue de tipo básica orientada, debido a que se buscó estudiar y describir de una manera precisa sin alteraciones la realidad problemática que se vivió en el gabinete de asesores de esta entidad pública, San Isidro, 2023.

Según del Canto & Silva (2018) el enfoque cuantitativo es una serie de diversos procedimientos para la recolección de datos. A su vez este enfoque parte de una idea en concreto, de la cual se van desprendiendo los objetivos a estudiar y las preguntas de investigación, claro está. Se añade a su vez las hipótesis y termina en el estudio de las variables, por tal motivo la investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que la forma en cómo se recolectó los datos ha sido de forma numérica para descubrir las preguntas de investigación y las hipótesis planteadas.

Asimismo, la pesquisa fue de diseño no experimental, según Kerlinger (2018) puntualiza que en la investigación no experimental resulta irrealizable manipular variables, observando los fenómenos desde su estado primitivo, para luego analizarlos.

El nivel de la investigación ha sido de tipo correlacional, Ramos (2020) indica que la investigación correlacional es toda investigación que se enfoca en estudiar exclusivamente las relaciones que tienen las variables que se están investigando

3.2. Variables y Operacionalización:

Variable 1. Comunicación Interna

Definición conceptual

El estudio de los enfoques conceptuales sobre la comunicación interna muestra que

según las investigaciones Ulloa (2015) citado por Castro & Díaz (2020) habla sobre la comunicación interna como un pilar indispensable dentro de cada organización y si se ejecuta correctamente, esta actúa como una atracción para los colaboradores, quienes se sentirán identificados con la empresa, a su vez indica que la comunicación puede ser de manera formal o informal.

Definición operacional

Para la medición y obtención de resultados, las variables fueron medidas a través de las dimensiones: Comunicación formal e informal

Dimensión 1. Comunicación formal

La comunicación formal es aquella comunicación que abarca toda la parte administrativa de una organización, de este concepto se derivan los indicadores (a) comunicación ascendente, es aquella que se da del nivel más bajo de una empresa hacia el nivel más alto, (b) comunicación descendente, muy por el contrario a la comunicación ascendente, en esta, la comunicación surge del nivel más alto hacia el nivel más bajo de la compañía y (c) comunicación horizontal, aquella comunicación que se da entre los diferentes departamentos que compone una empresa.

Dimensión 2. Comunicación Informal

Este tipo de comunicación es aquella que no encaja dentro de la comunicación interna, aquí encontramos los siguientes indicadores (a) administración de corredor, es en la cual el jefe, directivo, gerente se comunica directamente con los colaboradores sin ningún medio de intervención y (b) radio pasillo, es la comunicación que se da entre los colaboradores, aquí se encuentran los chismes, rumores, etc.

Escala de medición

Para el desarrollo de la medición se trabajó con una escala, la misma que fue la escala de Likert.

Variable 2. Toma de decisiones

Definición conceptual

Díaz (2005) citado por Rodríguez (2019) señala que la toma de decisiones es un conglomerado de componentes que están enmarcados en analizar la situación, procesar la información y se toma la decisión.

Definición operacional

Para la medición y obtención de resultados, las variables fueron medidas a través de las dimensiones: Consciencia del problema, análisis de alternativas, selección de soluciones, implementación y retroalimentación.

Dimensión 1. Consciencia del problema

Hace referencia al momento en que se advierte sobre la existencia de un problema dentro de la organización, de aquí se derivan los siguientes indicadores (a) comprensión del problema, es la identificación del problema existente y a que se debe ello, (b) exploración del entorno, es el estudio situacional que hace la gerencia para poder tomar una decisión que no afecte ni a corto ni largo plazo a la empresa, (c) análisis de la organización, a diferencia de la exploración del entorno, aquí se estudia cómo se encuentra la empresa de manera interna.

Dimensión 2. Análisis de alternativas

Es el estudio de manera minuciosa de todas las posibles soluciones que se derivaron para enfrentar el problema, por lo tanto, encontramos los siguientes indicadores (a) diversas soluciones enfocadas a los objetivos de la empresa, son las alternativas presentadas por gerencia que van de acorde a las metas establecidas por las organizaciones y que marcan la pauta a seguir para el crecimiento de la misma, (b) viabilidad y factibilidad de las alternativas, es la verificación si las alternativas propuestas es posible de implementar.

Dimensión 3. Selección de soluciones

Es la elección que toman los directivos entre la variedad de alternativas planteadas, escogiendo el que consideren más adecuado, podemos encontrar los siguientes indicadores (a) decisión aceptable, hace referencia a toma de decisión correcta en el momento oportuno y exacto, (b) solución que se ajuste a la problemática, es la

respuesta brindada al problema enfrentado siguiendo los lineamientos de la empresa.

Dimensión 4. Implementación y retroalimentación

Es la aceptación de la decisión elegida para ponerla en marcha y por otra parte la retroalimentación es la verificación satisfactoria o no de la decisión implementada, de aquí se derivan los siguientes indicadores (a) efectividad de la solución, es la complacencia obtenida por la solución del problema, (b) retroalimentación, es el estudio que permite discernir si la decisión tomada fue inequívoca o acertada.

Escala de medición

Para el desarrollo de la medición se trabajó con una escala, la misma que fue la escala de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Esta es determinada por aquellas personas u objetos que están involucrados en la investigación (Camacho de Báez, 2019), eso quiere decir que la población de la investigación ha sido cuantificable y censal, se contó con una población finita, puesto que se supo con exactitud los elementos que constituyeron la investigación. La población estuvo conformada por 20 participantes entre asistentes, técnicos y asesores de la Oficina de gabinete de asesores de una entidad pública, ubicada en San Isidro, 2023.

Criterios de inclusión

Los 20 colaboradores de la Oficina de gabinete de asesores de una entidad pública, ubicada en San Isidro, Lima.

Criterios de exclusión

Todos los colaboradores de la Oficina de gabinete de asesores de una entidad pública que al momento de realizar la encuesta para la obtención de los resultados se encontraron de vacaciones, tengan permiso para faltar por temas de salud o se encuentren de licencia.

Unidad de análisis

Conformada por los cooperantes de la Oficina de gabinete de asesores de una entidad pública, ubicada en San Isidro, Lima, 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas de recolección de datos

Para Useche et. al. (2019) la técnica de recolección de datos consiste en una variedad de procedimientos que permite el recojo, análisis y validación de la información conseguida, teniendo en cuenta que la información tiene un fin en específico.

A su vez señala que la encuesta es una técnica usada habitualmente dentro de una pesquisa, debido a que, mediante esta, se puede recolectar información de manera eficiente.

En este sentido, se utilizó una encuesta para el desarrollo de la pesquisa.

Instrumentos de recolección de datos

Torres (2020) indica que un instrumento es el medio por el cual un averiguador reúne y acumula toda la información solicitada para un estudio determinado. Este instrumento puede estar compuesto por cuestionarios, test, formularios, entrevistas, etc.

En la investigación se empleó el cuestionario como instrumento para recolectar los datos.

Validez

La validez de un instrumento se mide con exactitud cuando este cumple a cabalidad con su función para lo cual fue creado (Autores, 2021).

Para el instrumento que fue utilizado para la investigación ha sido validado por 03 expertos en la materia.

Confiabilidad

Para Autores varios (2021) la confiabilidad, se centra específicamente en la obtención de los mismos resultados una y otra vez al emplear el mismo instrumento.

Para la realización de la pesquisa se empleó el Alfa de Cronbach, de esta manera se evidenció la confiabilidad de la misma.

3.5. Procedimientos

Los datos que se recolectaron en esta investigación fue de manera virtual, para realizar el cuestionario, se utilizó la plataforma de google Forms. Cabe destacar que se seleccionó un día específico y una hora pertinente para que toda la población seleccionada pudiera participar, claro está, que se contó previamente con la autorización pertinente de la entidad, para la continuidad de la pesquisa.

Después de obtener los resultados, se plasmó estos en el programa de Excel, creando un cimiento de datos que nos permitió analizar de una mejor manera toda la información obtenida y de esta manera aceptar o rechazar todas las hipótesis planteadas.

3.6. Método de análisis de datos

Para Posada (2016) la estadística descriptiva es estudiar la relación de las variables estudiadas, por medio de tablas y figuras y por otro lado, un análisis inferencial es empleado y ejecutado para poder corroborar las suposiciones determinadas.

En la investigación, se empleó la estadística descriptiva e inferencial, con la finalidad de procesar toda la información para la obtención de las respuestas que fueron de acorde a las preguntas establecidas en la investigación.

3.7. Aspectos éticos

La pesquisa se enmarcó en los principios de beneficencia, no maleficencia, respetando siempre los artículos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, los mismos que son el artículo 15,16 y 17 y que hablan sobre los plagios y derechos de autor. Se resguarda la identidad de los participantes, manteniendo siempre los

valores y principios por parte de los investigadores.

IV. RESULTADOS:

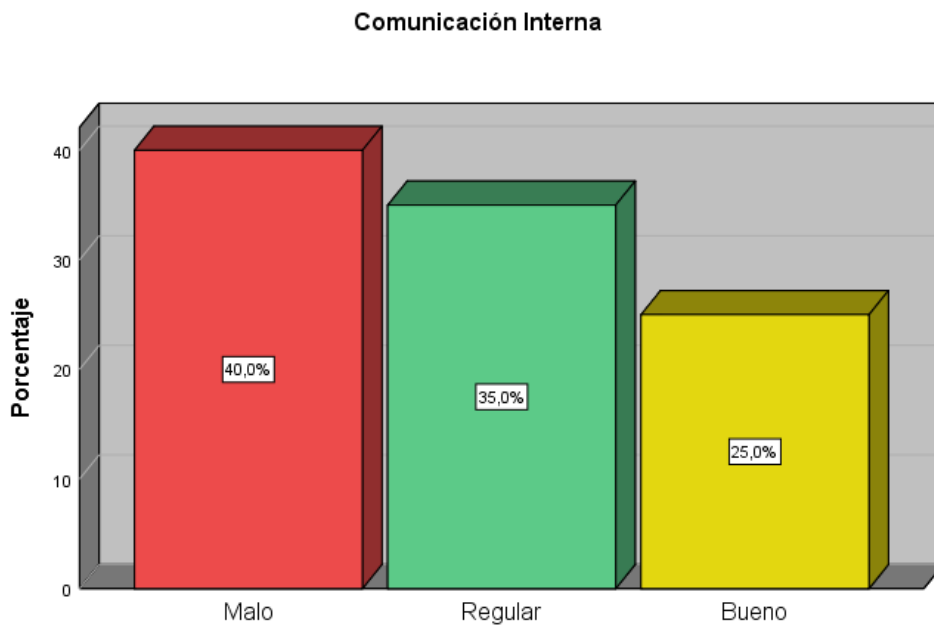
Análisis cuantitativo - Descriptivo

Es utilizado específicamente para poder dar una caracterización de las variables y dimensiones, de esta manera se determina la opinión de quienes participaron de la encuesta.

Variable comunicación interna

Figura 1.

Diagrama de barras de la variable comunicación interna



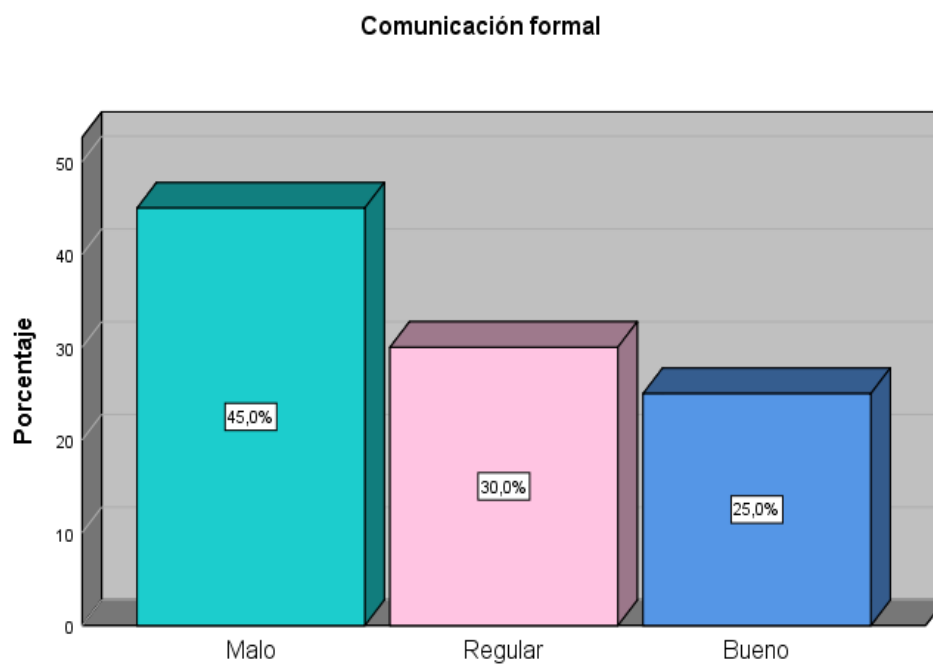
Nota: La figura detalla los niveles de la comunicación interna

Interpretación: La figura 1 muestra que el 40% de los empleados creen que la variable comunicación interna es “malo”, el 35% de los colaboradores lo observan como “regular”, mientras que el 25% de los mismos revelan que es “bueno”.

Dimensión comunicación formal

Figura 2.

Diagrama de barras de la dimensión comunicación formal



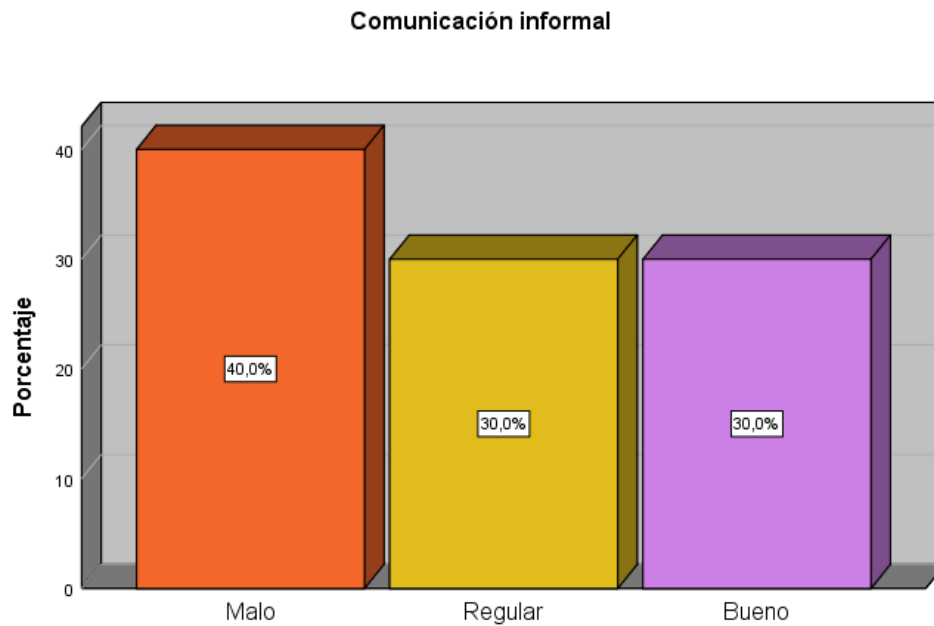
Nota: La figura describe los niveles de la comunicación formal

Interpretación: La figura 2 nos exterioriza que el 45% de los colaboradores califica la dimensión comunicación formal en un nivel “malo”, el 30% de los colaboradores atribuyen que es “regular” y el 25% de ellos creen que está en el nivel “bueno”.

Dimensión comunicación informal

Figura 3.

Diagrama de barra de la dimensión comunicación informal



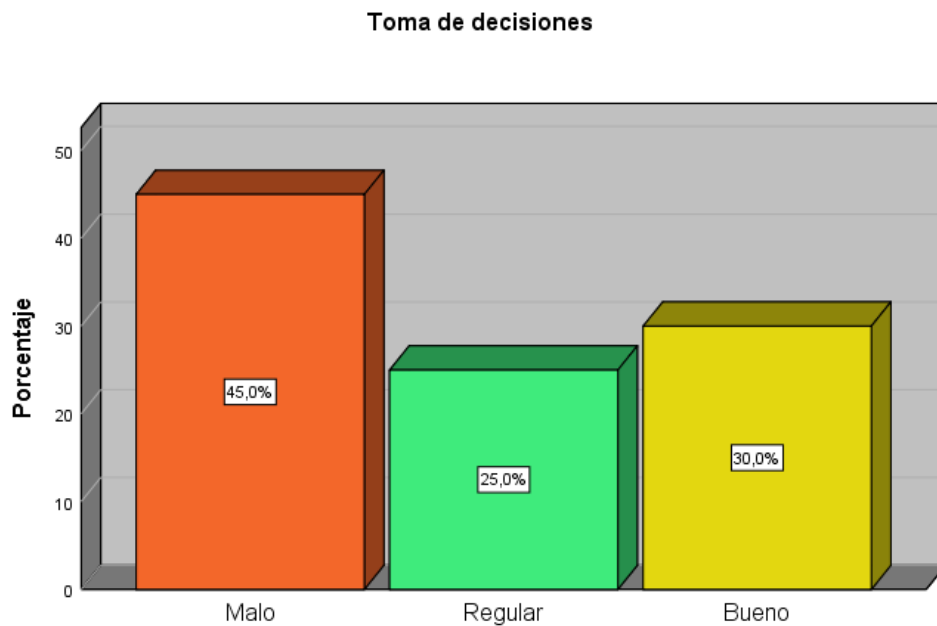
Nota: La figura describe los niveles de la comunicación informal

Interpretación: La figura 3 nos manifiesta que el 40% del personal considera la dimensión comunicación informal en un nivel “malo”, el 30% de los colaboradores consideran que es “regular” y “bueno” respectivamente.

Variable toma de decisiones

Figura 4.

Diagrama de barra de la variable toma de decisiones



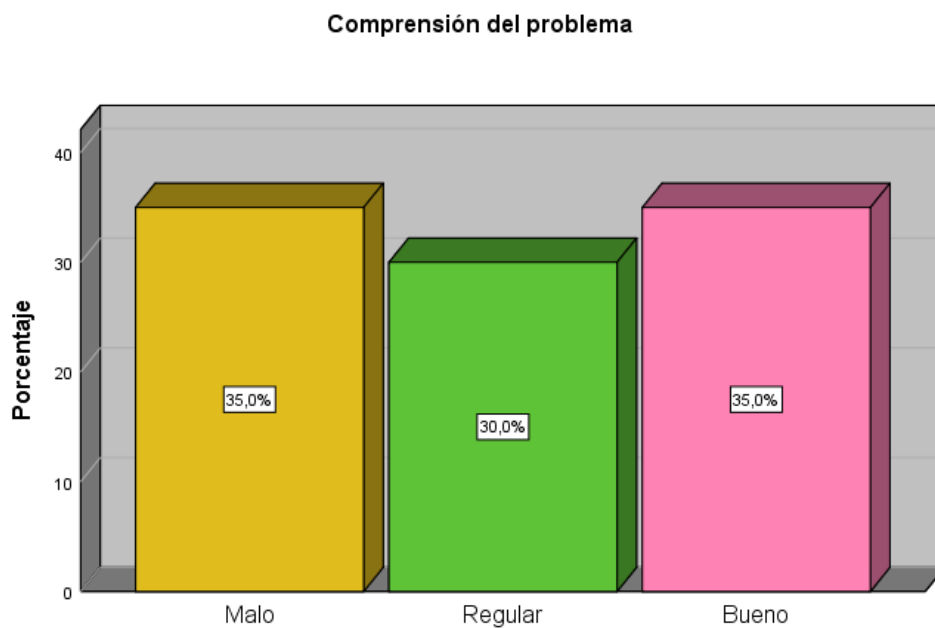
Nota: La figura describe los niveles de toma de decisiones

Interpretación: La figura 4 nos revela que el 45% del personal considera la variable en un nivel “malo”, el 30% de los colaboradores ponderan que es “bueno” y el 25% de ellos conceptúan que está en el nivel “regular”.

Dimensión comprensión del problema

Figura 5.

Diagrama de barra de la dimensión comprensión del problema



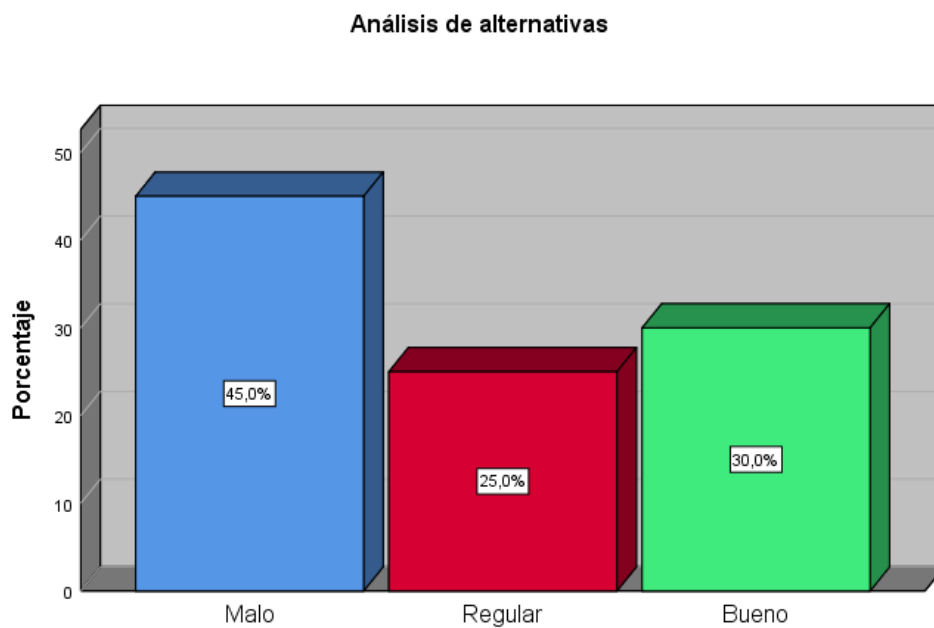
Nota: La figura describe los niveles de comprensión del problema

Interpretación: La figura 5 nos permite visualizar que el 35% del personal considera a la dimensión en un nivel “malo” y “bueno”, por otro lado, el 30% de los colaboradores pregonan que es “regular”.

Dimensión análisis de alternativas

Figura 6.

Diagrama de barra de la dimensión análisis de alternativas



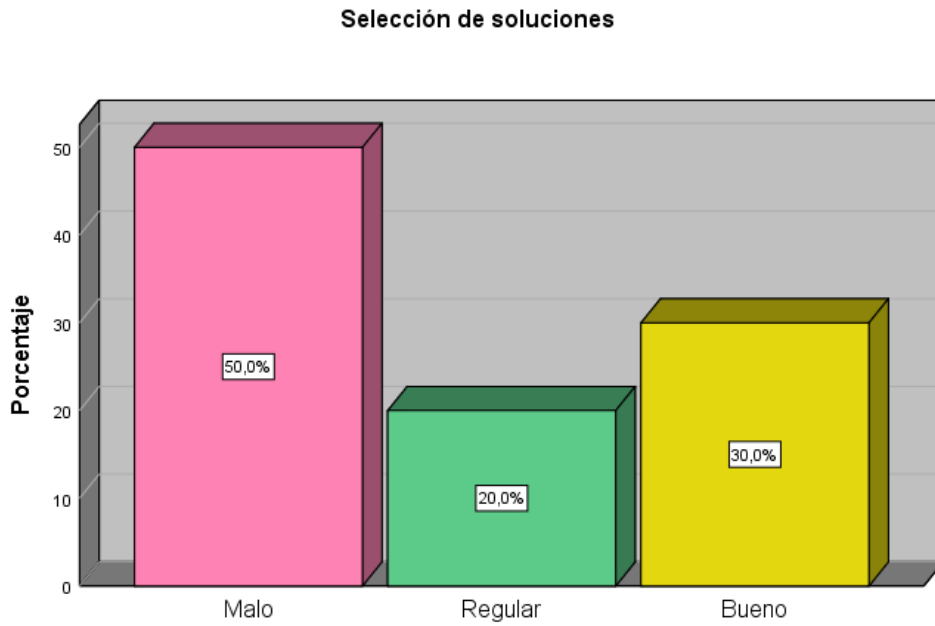
Nota: La figura describe los niveles de análisis de alternativas

Interpretación: La figura 6 nos demuestra que el 45% de todo el personal considera la dimensión en un nivel “malo”, el 30% de los colaboradores lo califican como “bueno”; mientras que el 25% de los mismos lo ubican como “regular”.

Dimensión selección de soluciones

Figura 7.

Diagrama de barra de la dimensión selección de soluciones



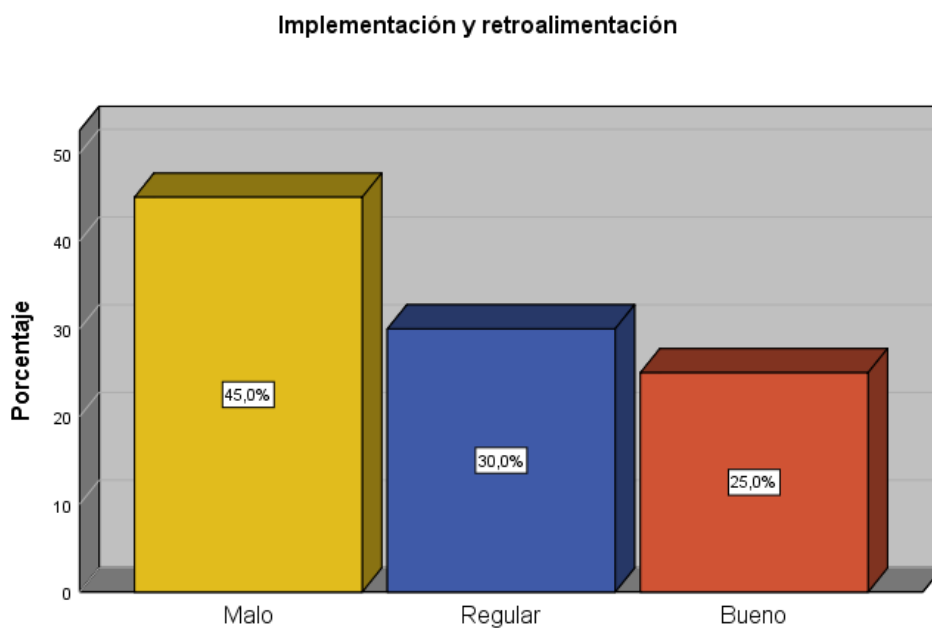
Nota: La figura describe los niveles de selección de soluciones

Interpretación: La figura 7 nos hace observar que el 50% del personal considera la dimensión en un nivel “malo”, el 30% de los colaboradores estiman que es “bueno” y el 20% de ellos evalúan que está en el nivel “regular”.

Dimensión implementación y retroalimentación

Figura 8.

Diagrama de barra de la dimensión implementación y retroalimentación



Nota: La figura describe los niveles de implementación y retroalimentación

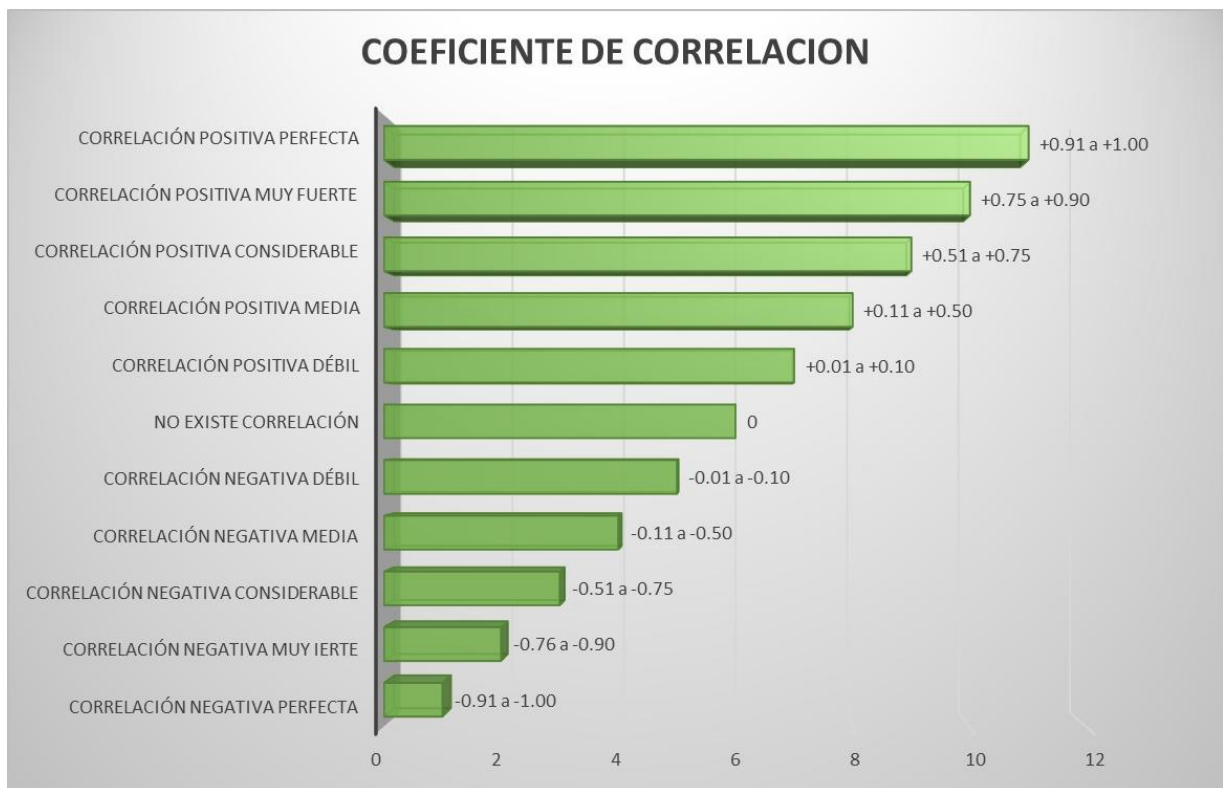
Interpretación: La figura 8 nos expone que el 45% del personal considera la dimensión en un nivel “malo”, el 30% de los colaboradores valoran que es “regular” y el 25% de ellos juzgan que está en el nivel “bueno”.

4.2 Análisis inferencial

El análisis inferencial permite evaluar de manera eficiente de la muestra que se quiere estudiar.

Figura 9.

Grado de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman



Nota: La figura 09 muestra los intervalos para la interpretación de coeficiente de Rho Spearman, basada en Hernández et. al. (2014)

Nivel de significación: Cuando Sig. bilateral $\leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Se aprueba H_0 y se rechaza H_1 si Sig. bilateral > 0.05 .

Prueba de hipótesis general:

H₀: No existe asociación positiva entre la comunicación interna y la toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023.

H₁: Existe asociación positiva entre la comunicación interna y la toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023.

Tabla 1.

Correlación entre comunicación interna y toma de decisiones

| | | | Comunicación interna | Toma de decisiones |
|---|----------------------|----------------------------|----------------------|--------------------|
| RHO Spearman | Comunicación interna | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,768** |
| | | Sig.(bilateral) | - | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Toma de decisiones | Coeficiente de correlación | ,768** | 1,000 |
| | | Sig.(bilateral) | ,000 | - |
| | | N | 20 | 20 |
| **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). | | | | |

Nota: elaboración propia - SPSS versión 26.

Interpretación: En la tabla 1 indica una Sig. = 0.000 \leq 0.05 es decir que, si existe asociación positiva entre la comunicación interna y la toma de decisiones en una entidad pública, San Isidro, 2023. Por otro lado el grado de correlación fue de 0.768 traduciéndose en una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis específica 1:

H₀: No existe asociación positiva entre la comunicación formal y la toma de decisiones en una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023.

H₁: Existe asociación positiva entre la comunicación formal y la toma de decisiones en una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023.

Tabla 2.

Correlación entre comunicación formal y toma de decisiones.

| | | | Comunicación formal | Toma de decisiones |
|--------------|---------------------|----------------------------|---------------------|--------------------|
| RHO Spearman | COMUNICACIÓN FORMAL | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,814** |
| | | Sig.(bilateral) | - | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | TOMA DE DECISIONES | Coeficiente de correlación | ,814** | 1,000 |
| | | Sig.(bilateral) | ,000 | - |
| | | N | 20 | 20 |

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

Nota: elaboración propia - SPSS versión 26.

Interpretación: En la tabla 2 evidencia una Sig. = 0.000 \leq 0.05 por lo que podemos decir que, si existe asociación positiva entre la comunicación formal y la toma de decisiones en una entidad pública, San Isidro, 2023. Por otro lado, el grado de correlación fue de 0.814 traduciéndose en una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis específica 2:

H₀: No existe asociación positiva entre la comunicación informal y la toma de decisiones en una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023.

H₁: Existe asociación positiva entre la comunicación informal y la toma de decisiones en una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023.

Tabla 3.

Correlación entre comunicación informal y toma de decisiones

| | | | Comunicación formal | Toma de decisiones |
|---|-----------------------|----------------------------|---------------------|--------------------|
| RHO Spearman | Comunicación informal | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,682** |
| | | Sig.(bilateral) | - | ,001 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Toma de decisiones | Coeficiente de correlación | ,682** | 1,000 |
| | | Sig.(bilateral) | ,001 | - |
| | | N | 20 | 20 |
| **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). | | | | |

Nota: elaboración propia - SPSS versión 26.

Interpretación: En la tabla 3 evidencia una Sig. = 0.001 \leq 0.05 por lo que podemos decir que, si existe asociación positiva entre la comunicación informal y la toma de decisiones en una entidad pública, San Isidro, 2023. A su vez el grado de correlación fue de 0.682 traduciéndose en una correlación positiva considerable.

V. DISCUSIÓN

En la presente indagación se presentó como objetivo general conocer la asociación que existe entre la comunicación interna y la toma de decisiones en una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023. Para poder realizar esta indagación se efectuó la prueba de hipótesis y a través de ella se volvió visible el grado de correspondencia fue de .768 traduciéndose en una correlación positiva muy fuerte. Por otra parte, los resultados muestran que el 40% de los colaboradores consideran que dentro de la entidad pública la comunicación interna es mala, el 35% de los colaboradores la consideran regular y un 25% revelan que es buena, a su vez, en relación a la toma de decisiones el 45% de los colaboradores considera que es mala, un 30% la califican como buena y un 25% la conceptualizan en regular.

De los hallazgos localizados y que sirvieron como sustento para la realización de nuestra indagación, citamos la pesquisa de Carrascal (2022) que tuvo como objetivo principal determinar la asociación que existía entre la comunicación interna y el liderazgo dentro de un organismo público. Esta pesquisa que fue desarrollada en Perú, estuvo conformada por una población de 159 colaboradores que ocupaban los puestos de fiscalizadores y supervisores, utilizando como instrumento una encuesta, se llegó a obtener un .893 representando así una correlación positiva alta entre las variables comunicación interna y liderazgo, entre otros resultados, también encontramos que la comunicación interna y la dimensión tienen un grado de participación y correlación .867, resumiendo de esta manera que la relación que existe entre la variable comunicación interna y la dimensión intervienen de forma positiva alta, mientras que la variable comunicación interna y la dimensión implican y motivan que tienen una significancia de .817, expresando que hay una fuerte correlación entre la variable comunicación interna y la dimensión implicar y motivar.

Por otra parte, tenemos la investigación de Jati (2018) quien planteó su objetivo en analizar la relación que existe entre la comunicación interna y la toma de decisiones dentro del Gobierno Autónomo, ubicado en Ecuador, siendo una pesquisa cuantitativa correlacional y contando con una población de 105

colaboradores, se utilizó una encuesta como instrumento y se obtuvo como resultado un .876 de significancia entre las variables comunicación interna y toma de decisiones, que traducido significa que existe una relación positiva fuerte entre las variables mencionadas. A su vez, del 100% de personas encuestadas, un 57% señala que las decisiones se toman de acuerdo a la comunicación interna, un 19% que casi siempre lo hacen y tan solo un 24% que nunca es así, también tenemos que un 58% manifiesta y afirma que las tomas de decisiones siempre son tomadas en base a las reuniones informativas que existe dentro del Gobierno Autónomo, y frente a la interrogante de si existen procesos para tomar decisiones dentro del Estado de Ecuador, un 60% manifestó que si y un 40% indico que no. Frente a estos hallazgos se puede decir que la teoría de Mayo (1962) citada por Ladino (2017) quién detalla sobre la Teoría de las Relaciones Humanas, la cual se enfoca en que la comunicación es sumamente importante en la relación interpersonal y en la explicación a los participantes y de las decisiones tomadas, debido a que los subordinados deben y tienen que recibir un flujo de comunicaciones capaz de suplir sus necesidades y en su contra parte, los superiores tienen que recibir por parte de los subordinados un flujo de comunicaciones que les permita a estos tener un panorama mejor de lo que ocurre a su alrededor.

En cuanto al objetivo específico primero, se planteó determinar la asociación de la comunicación formal y la toma de decisiones en una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023. Al realizar la prueba de hipótesis, se tuvo un resultado de .768 siendo una correlación positiva considerable, esto también se ve reflejado en la pesquisa de Brañez (2019) desarrollada en la Municipalidad distrital de El Agustino – Perú, quien planteó estudiar la relación existente entre la comunicación formal y la identidad organizacional, el número de participantes para la investigación fue de 150 colaboradores, y el instrumento que se empleó fue una encuesta. Obteniendo un resultado de .845 en relación a las variables en estudio, por lo que se concluyó que existía una correlación positiva alta, por otro lado, del 100% de encuestados, un 65% indicó que se sienten totalmente de acuerdo frente a la pregunta, de si consideran que la comunicación formal fluye adecuadamente, mientras que un 25% se sienten en ni acuerdo ni desacuerdo y por último solo un 10% señaló que se sienten totalmente en desacuerdo. Esto se relaciona con el modelo teórico de

Shannon & Weaver (1948) citado por Murillo (2021) en su investigación Gestión de la comunicación interna, donde explica que existen diversas fuentes de comunicación, analizando y estudiando la gran variedad de información que transmite un solo mensaje, pero la idea central de esta teoría se basa en que para transportar un mensaje es necesario presentar un canal explícito, por lo que se hace presente la comunicación formal.

Respecto al segundo objetivo, se planteó determinar la asociación de la comunicación informal y la toma de decisiones en una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023. Al realizar la prueba de hipótesis, se obtuvo un resultado de .682, traduciéndose en una correlación positiva considerable, en tal sentido tenemos la investigación de Chahuayo (2018) en su investigación respecto a la comunicación interna y gestión administrativa, contando con un total de 80 participantes, dicha investigación fue llevada a cabo en la Municipalidad Distrital Mi Perú, se obtuvieron los datos a través del programa estadístico SPSS versión 23, siendo una pesquisa correlacional. Los resultados determinan primero que existe una fuerte relación positiva entre la comunicación interna y la gestión administrativa, debido a que su correlación es de .672, por otro lado, se obtiene que un 68.2% informan que la comunicación formal predomina en la organización, mientras que un 31.8% indican que casi nunca existe una buena comunicación formal, y que suele haber chismes dentro de la organización. Estos resultados se sustentan en el modelo teórico de Gerbner (1956) citado por Murillo (2021) quien nos habla sobre todas las maneras que tiene el ser humano para comunicarse, ya sea de manera grupal, interpersonal, masiva, señalando que una persona A emite el mensaje a una persona B, y es esta última quien interpreta el mensaje de acuerdo a su percepción de ver las cosas y de esta manera el mensaje se va ampliando a diferentes grupos, he aquí donde se fundamenta la comunicación informal.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Por medio de la prueba de Rho de Spearman que fue de .768 con una significancia bilateral de .000, se concluye que existe una asociación positiva alta entre la comunicación interna y la toma de decisiones en una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023. A su vez un 40% de los colaboradores señalan que la comunicación interna es mala y un 45 % de colaboradores indican que la toma de decisiones es mala.

Segunda

Por medio de la prueba de Rho de Spearman el coeficiente fue de .814 con una significancia bilateral de .000, concluye que existe asociación positiva alta entre la comunicación formal y la toma de decisiones en una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023. A su vez se concluye que un 45% de colaboradores señalan que la comunicación formal dentro de la entidad pública se encuentra en un nivel malo.

Tercera

Por medio de la prueba de Rho de Spearman que fue de .682 con una significancia bilateral de .000 se concluye que existe asociación positiva alta entre la comunicación informal y la toma de decisiones. A su vez se concluye que el 40% de colaboradores consideran que la comunicación informal es mala.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al jefe de la entidad pública del Perú establecer estrategias de comunicación tales como la realización de informes rigurosos que le permitan determinar la realidad y la perspectiva de la situación comunicacional que hay dentro de la entidad, y así diagnosticar las deficiencias existentes, por otro lado establecer una comunicación en cascada, como una metodología que garantice el despegue de la información que van desde los líderes hacia todos los que componen la entidad, de esta forma se podrá mejorar la comunicación interna, estableciendo y proporcionando mensajes claros a todos los colaboradores conllevando de esta manera una mejor toma de decisiones.

Segunda

Se recomienda al jefe de la entidad pública del Perú establecer una comunicación precisa, la cual permita establecer los lineamientos de comunicación en el que se detalle y oriente a los colaboradores cuales son los medios válidos de comunicación dentro de la entidad pública.

Tercera

Se recomienda al jefe de la entidad pública del Perú crear ambientes de confianza para que cada colaborador pueda emitir su opinión, idea, queja y demás sin sentirse juzgado o atacado, mejorando así la comunicación interna y de a pocos ir eliminando los chismes, comentarios inequívocos, información mal intencionada, etc.

REFERENCIAS:

- Alpuche de la Cruz, E. (2022). La Teoría de los Stakeholders: un análisis centrado en los grupos dentro de la organización y propuesta de un nuevo grupo. *Pensamiento Crítico*. Obtenido de <https://pensamientocriticoudf.com.mx/4-no-6/14-4-no-6-02/36-la-teoria-de-los-stakeholders-un-analisis-centrado-en-los-grupos-dentro-de-la-organizacion-y-propuesta-de-un-nuevo-grupo-html>
- Alvarado León, A. G., & Guailas Mejía, S. S. (2018). Internal Communication Proposals for the Social Communication Unit.
- Autores, V. (25 de Junio de 2021). Confiabilidad y validez en medición del bien común. *CE Noticias Financieras*. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2545323324/BDB8A3011E7A4847PQ/3?accountid=37408>
- Bermudez Castañeda, M. A. (2019). Influencia de la comunicación interna en la imagen corporativa de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. *Concytec*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_e7f816df9692dc754f95d644bf15ac8d
- Brañez Bardales, J. L. (2019). Estrategias de comunicación interna y su influencia en la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Agustino. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/593>
- Camacho de Báez, B. (2019). La población y muestra. Obtenido de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/4557/3266.pdf;jsessionid=446D8696EFF9906C887DE1C100A01827?sequence=1>
- Carrascal Wong, C. R. (2022). Liderazgo y comunicación interna de los supervisores y fiscalizadores en una entidad del Estado, Perú, 2021. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106390>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. *Investigación*. Obtenido de

<https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

Casas Henao, A. d., & Roca Martinez, J. J. (2020). Propuesta de comunicación interna para promocionar la participación en sistemas de gestión de la calidad del Sector Público colombiano. *Investigación en Sistemas de Gestión*, 49 - 88. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/33215/Capitulo2Propuesta2020SanabriaLinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castro Martínez, A. D. (18 de Setiembre de 2019). Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna: prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018). *El Profesional De La Información*. doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2019>

Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, v. 29, n. 3. Obtenido de <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.may.24/50506>

Chahuayo López, Y. E. (2018). La comunicación interna y su influencia en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao – 2018. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12298>

Charry Condor, H. O. (2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003

Cuenca, J. V. (2020). *Comunicación Interna total: Estrategia, prácticas y casos*. UOC. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2681837990/bookReader?accountid=37408&pg=17>

Cujia, M. (2019). Communication of the manager in educational institutions of Riohacha in Guajira. *Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(1), 192 - 220.

Obtenido de file:///C:/Users/Damaris/Downloads/Dialnet-ComunicacionDelGerenteEnInstitucionesEducativasDeR-6773123.pdf

del Canto, E., & Silva Silva, A. (2018). QUANTITATIVE METHODOLOGY: BOARDING FROM THE. *Ciencias Sociales*, 25 - 34. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002>

Externa, C. (2020). Comunicación interna: la protagonista de esta crisis. *Semana Económica*. Obtenido de <https://www.proquest.com/newspapers/comunicación-interna-la-protagonista-de-esta/docview/2413317080/se-2>

Figueredo Figueredo, A. L., León Aguilar, R., & Martínez Roselló, M. (2019). Procedimiento para el procesamiento de información científica en la DPI de la carrera Ingeniería Forestal. *Biblios*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n75/a05n75.pdf>

Garizurieta Bernabe, J., & Garizurieta Meza, M. (2022). Aplicación de la teoría de juegos en la toma de decisiones estratégicas en las MIPYMES. *Ciencia Administrativa*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2022/10/01CA2022-1.pdf>

Jati Vaca, L. A.-T. (2018). "Comunicación Interna y la Toma de Decisiones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Comunicación Interna y la Toma de Decisiones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santiago de Quero. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/10155>

Kerlinger, L. (2018). Metodología del diseño. *Metodología Administrativa*, 150 - 175. Obtenido de http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuanti

Ladino Marín, P. (2017). *Teorías de la comunicacion*. Bogota. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326425815.pdf>

León Alvarado, A. G., & Mejía Guailas, S. S. (2018). Internal Communication Proposals for the Social Communication Unit. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1800/1/tc269.pdf>

Lobato, J. (2018). Gerencia de la comunicación organizacional. Obtenido de

<http://repositorio.uac.edu.co/bitstream/handle/11619/3843/La%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20%28interna%20y%20externa%29%20como%20alternativa%20para%20el%20mejoramiento%20de%20las%20entidades%20p%C3%BAblicas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

LÓPEZ, D. A. (2020). La toma de decisiones y la eficacia organizativa en las PyMEs comerciales de la ciudad de Ambato (Ecuador). *Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p27.pdf>

Moncada Hernández, S. G. (2014). Cómo realizar una búsqueda de información eficiente. *Metodología de investigación en educación méd.* Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v3n10/v3n10a7.pdf>

Moody E., P. (1991). *Toma de decisiones gerenciales*. Bogotá: McGraw-Hill Latinoamericana. S.A. Obtenido de file:///C:/Users/Damaris/Downloads/TOMA_DE_DECISIONES_GERENCIALES.pdf

Murillo Rosado, M. (2021). Gestión de la comunicación interna en las organizaciones. *Fuoc*. Obtenido de https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/144229/1/Planificacion%20estrategica%20y%20gestion%20de%20la%20comunicacion%20interna_Gestion%20de%20la%20comunicacion%20interna%20en%20las%20organizaciones.pdf

Nicomedes Teodoro, E. N. (2018). Tipos de Investigación. *Provided*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

Papic Dominguez, K. (2019). Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in Chile. *Cuaderno de Investigacion educativa*. Obtenido de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93042019000100063

Peñalosa Palomeque, M. (2010). TEORÍA DE LAS DECISIONES. *Perspectivas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454012.pdf>

Pérez Manihuari, J. (2017). Comunicación interna y su relación con el Desarrollo

Organizacional de la Municipalidad Distrital de Soritor – 2017. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25445>

Posada Hernández, G. J. (2016). *Elementos básicos de estadística descriptiva para el análisis de datos*. Medellín: Departamento de Fondo Editorial. Obtenido de https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/120_Ebook-elementos_basicos.pdf

Quiñones Li, A. E., Cervera Cajo, L. E., Macarlupu Guevara, D. M., & Quiñones Vernazza, C. A. (2021). Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 1544 - 1553. doi:<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.296>

Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*. Obtenido de [file:///C:/Users/Damaris/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Damaris/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475%20(1).pdf)

Ramos Reyes, D., Paredes Sandoval, M., Teran Andrade, E., & Lliguicota Lema, L. (2019). *Comunicación Organizacional*. Guayaquil: Ediciones Grupo Compás. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>

Reyes, J. (2012). Las cuatro dimensiones de la comunicacion interna. *Dialnet*. Obtenido de [file:///C:/Users/Damaris/Downloads/Dialnet-LasCuatroDimensionesDeLaComunicacionInterna-5263487%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Damaris/Downloads/Dialnet-LasCuatroDimensionesDeLaComunicacionInterna-5263487%20(1).pdf)

Rodriguez Solorzano, D. P. (2019). Comunicación Asertiva para la toma de Decisiones Gerenciales. *Especialización Alta Gerencia*. Obtenido de <https://repositorio.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31896/Rodr%C3%ADguezSol%C3%B3rzanoDianaPaola2019.pdf?sequence=1>

Saldarriaga Díaz, J. M. (2019). Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48774>

- Serna Condori, R. D. (2020). Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019. Obtenido de <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/4195>
- Soriano Rodriguez, A. (2014). Diseño y validacion de instrumentos de medicion. *Repositorio digital de la ciencia y cultura*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/47265078.pdf>
- Torres, M. (2020). Metodos de recoleccion de datos para una investigación. *Boletin electronico*, 1 - 21. Obtenido de https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf
- Toskano Hurtado, G. B. (2019). El proceso de analisis jerarquico como herramienta para la toma de decisiones en la selección de proveedores. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/basic/toskano_hg/cap2.pdf
- Useche, C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recoleccion de datos cuali - cuantitativos*. Colombia: Gente Nueva. Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf?sequence=1>
- Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., & Villareal Sánchez, V. L. (2020). INTERNAL COMMUNICATION AND ITS RELATIONSHIP WITH THE SATISFACTION OF THE EMPLOYEES OF A PUBLIC COMPANY IN PIEDRAS NEGRAS COAHUILA. *Gestión, Organizaciones y Negocios (GEON)*, 7(1). Obtenido de <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/206>
- Valle Florez, M. (2005). *Comunicación Organizacional: Abordajes y perspectivas de análisis*. Quito: Quipus. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/49377.pdf>

| | | | | | |
|---------------------------|--|---|--|--|--|
| <p>Toma de Decisiones</p> | <p>Idalberto Chiavenato (2009) citado por Garizurieta y Garizurieta (2022) señala que la teoría de juegos coadyuva a entender las diversas normas que incurren en una interacción, obteniendo el mejor comportamiento dentro de los parámetros establecidos.</p> | <p>Para la medición y obtención de resultados, las variables serán medidas a través de las dimensiones: Tomar consciencia del problema, analizar alternativas, seleccionar solución, implementar solución y retroalimentación</p> | <p>Consciencia del problema</p> <p>Análisis de alternativas</p> <p>Selección de solución</p> <p>Implementación y retroalimentación</p> | <p>Comprensión del problema.</p> <p>Exploración del entorno análisis de la organización.</p> <p>Diversas soluciones enfocadas a los objetivos de la empresa.</p> <p>Viabilidad y factibilidad de las alternativas</p> <p>Decisión aceptable</p> <p>Solución que se ajuste a las metas y valores de organización.</p> <p>Efectividad de la solución.</p> <p>retroalimentación</p> | |
|---------------------------|--|---|--|--|--|

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La comunicación interna y toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023

OBJETIVO: Determinar la asociación que existe entre la comunicación interna y la toma de decisiones de una entidad pública, San Isidro, 2023.

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

| CASI SIEMPRE | SIEMPRE | A VECES | NUNCA | CASI NUNCA |
|--------------|---------|---------|-------|------------|
| CS | S | A | N | CN |

| ÍTEM | PREGUNTA | VALORACIÓN | | | | |
|------|---|------------|---|---|---|----|
| | | CS | S | A | N | CN |
| 1 | Brinda informes de su desempeño laboral a su jefe inmediato. | | | | | |
| 2 | El jefe te escucha y percibe todo tipo de informaciones de diferentes áreas administrativas. | | | | | |
| 3 | Recibes información por parte de tu jefe inmediato para poder realizar tus actividades con normalidad de forma fluida. | | | | | |
| 4 | Usted considera que la comunicación que se da desde el jefe hacia los colaboradores se da sin alguna interrupción o barrera. | | | | | |
| 5 | Cree usted que la comunicación entre las diversas áreas de trabajo se da de manera fluida. | | | | | |
| 6 | Cree usted que la integración entre las diversas áreas de trabajo mejora la comunicación dentro de la organización. | | | | | |
| 7 | Usted considera que su jefe es transparente con los colaboradores respecto a la información que se maneja dentro de su centro de labor. | | | | | |
| 8 | Usted considera que la comunicación informal se debe a que no existen los canales de comunicación adecuados para mantener informados a los colaboradores. | | | | | |
| 9 | Considera usted que su jefe es preocupado por sus colaboradores y toma en cuenta su opinión, sin importar el rango que tenga dentro de la organización. | | | | | |
| 10 | Los empleados usan los rumores de radio pasillo para llenar lagunas de información y para aclarar las decisiones de la administración y proporciona ayuda a dar sentido a una situación no clara o incierta | | | | | |
| 11 | Reconocen quien está conectado con quien y que empleados son los jugadores clave en la red informal de la información. | | | | | |
| 12 | Los administradores deben estar enterados de los mensajes de importancia que son transmitidos hasta cierto punto por este medio en lugar de hacerse a través de canales oficiales. | | | | | |

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

| ÍTEM | PREGUNTA | VALORACIÓN | | | | |
|------|---|------------|---|---|---|----|
| | | CS | S | A | N | CN |
| 1 | Considera usted que su jefe tiene la habilidad gerencial para entender cuando existe un problema dentro de la organización. | | | | | |
| 2 | Cree usted que su jefe investiga sobre la situación externa, factor social, político, tecnológico, etc. antes de plantear alternativas para el problema presentado. | | | | | |
| 3 | Considera usted que su jefe antes de tomar una decisión hace un estudio previo de la situación interna de la organización. | | | | | |
| 4 | Cree usted que su jefe toma en cuenta las opiniones y sugerencias de los colaboradores para tener mayor posibilidad de alternativas frente a un problema. | | | | | |
| 5 | Cree usted que su jefe plantea cierta cantidad de alternativas antes de tomar una decisión. | | | | | |
| 6 | Cree usted que las posibles soluciones brindadas por su jefe frente ante un problema son viables y congruentes. | | | | | |
| 7 | Cuando su jefe toma una decisión en beneficio de la organización. Usted se siente satisfecho con ello. | | | | | |
| 8 | Considera usted que su jefe toma en cuenta antes de tomar una decisión cuales son los objetivos y metas que tiene la organización. | | | | | |
| 9 | Considera usted que las soluciones escogidas por su jefe frente a un problema van de acorde a los objetivos planteados por la organización. | | | | | |
| 10 | Considera usted que su jefe toma decisiones acertadas basándose en la información obtenida frente al problema. | | | | | |
| 11 | Considera usted que su jefe evalúa y hace seguimiento a la decisión tomada. | | | | | |
| 12 | Considera usted que su jefe luego de implementar la decisión, pregunta a sus colaboradores sobre cómo se sienten al respecto. | | | | | |

ANEXO 3. MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: **La comunicación interna y toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023.**

Investigador (es): Blas Morales Cristian Franco, Ticona Sequeiros Kary.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "La comunicación interna y la toma de decisiones en una entidad pública de Perú, San Isidro, 2023", cuyo objetivo es determinar la asociación que existe entre la comunicación interna y la toma de decisiones en una entidad pública, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre la comunicación interna y la toma de decisiones en una entidad pública de Perú, San Isidro, 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "La comunicación interna y la toma de decisiones en una entidad pública de Perú, San Isidro, 2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en las instalaciones de la entidad pública. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigador (es)

Ticona Sequeiros Kary, email, kticonas@ucvvirtual.edu.pe, [Blas Morales](#)

[Cristian Franco](#) y Docente asesora: Luna Gamarra Magaly Ericka email:

mlunag12@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Kary Ticona Sequeiros

Fecha y hora: 26/10/23 16:27 pm

Firma:



[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

ANEXO 4. EVIDENCIAS Y PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD (FORMATO DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS, INCLUIR SCREEN DEL REGISTRO DE GRADOS Y TITULOS DE LOS VALIDADORES POR SUNEDU).

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “la comunicación interna y toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “la comunicación interna y toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|--|---------------------------|--------------------|
| Nombre del juez: | HORNA VIDAL MIGUEL ANGEL | |
| Grado profesional: | Maestría (X) | Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () | Social () |
| | Educativa () | Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Gestión de Talento Humano | |
| Institución donde labora: | Organismo sector publico | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () | |
| | Más de 5 años (X) | |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | . | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Validación de cuestionario a los trabajadores |
| Autores: | Ticona Sequeiros, Kary / Blas Morales, Cristian Franco |
| Procedencia: | Lima |
| Administración: | |
| Tiempo de aplicación: | 10 – 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Sector público |
| Significación: | 1.- Casi siempre 2.- Siempre 3.- A veces 4.- Nunca 5.- Casi nunca |

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

| Variable | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-----------------------------|------------------------------------|---|
| Comunicación interna | Formal | Ulloa (2015) citado por Castro & Díaz (2020) indica que la comunicación interna es un factor importante dentro de cada organización y si se ejecuta correctamente, esta actúa como una atracción para los colaboradores, quienes se sentirán identificados con la empresa, a su vez indica que la comunicación puede ser de manera formal o informal. |
| | Informal | |
| Toma de Decisiones | Consciencia del problema | Según Moody (1991) una toma de decisión puede ser compleja o sencilla, así se vean envueltas en cualquier campo administrativo, pero también señala que la toma de decisión es un circuito cerrado que engloba todo un proceso para decidir |
| | Análisis de alternativas | |
| | Selección de solución | |
| | Implementación y retroalimentación | |

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de la entidad pública de San Isidro – Lima. Elaborado por Ticona Sequeiros, Kary y Blas Morales, Cristian Franco, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Variable 1. Comunicación interna

- Primera dimensión: **Formal**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en la comunicación ascendente, descendente, horizontal

| Indicadores | Ítems | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Comunicación ascendente | Brinda informes de su desempeño laboral a su jefe inmediato. | 4 | 4 | 4 | |
| | El jefe te escucha y percibe todo tipo de informaciones de diferentes áreas administrativas. | | | | |
| Comunicación descendente | Recibes información por parte de tu jefe inmediato para poder realizar tus actividades con normalidad de forma fluida. | 4 | 4 | 4 | |
| | Usted considera que la comunicación que se da desde el jefe hacia los colaboradores se da sin alguna interrupción o barrera | | | | |
| Comunicación horizontal | Cree usted que la comunicación entre las diversas áreas de trabajo se da de manera fluida | 4 | 4 | 4 | |
| | Cree usted que la integración entre las diversas áreas de trabajo mejora la comunicación dentro de la organización | | | | |

- Segunda dimensión: **Informal**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en la administración de corredor, radio pasillo

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Administración de corredor | Usted considera que su jefe es transparente con los colaboradores respecto a la información que se maneja dentro de su centro de labor | 4 | 4 | 4 | |
| | Usted considera que la comunicación informal se debe a que no existen los canales de comunicación adecuados para mantener informados a los colaboradores | | | | |
| | Considera usted que su jefe se preocupa por sus colaboradores y toma en cuenta su opinión, sin importar el rango que tenga dentro de la organización | | | | |
| Radio pasillo | Los empleados usan los rumores de radio pasillo para llenar lagunas de información y para aclarar las decisiones de la administración y proporciona ayuda a dar sentido a una situación no clara o incierta | 4 | 4 | 4 | |
| | Reconocen quien está conectado con quien y que empleados son los jugadores clave en la red informal de la información | | | | |
| | Los administradores deben estar enterados de los mensajes de importancia que son transmitidos hasta cierto punto por este medio en lugar de hacerse a través de canales oficiales | | | | |

Dimensiones del instrumento: Variable 2. Toma de Decisiones

- Primera dimensión: **Consecuencia del problema**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la comprensión del problema, exploración del entorno, análisis de la organización.

→


| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Comprensión del problema | Considera usted que su jefe tiene la habilidad gerencial para entender cuando existe un problema dentro de la organización | 4 | 4 | 4 | |
| Exploración del entorno | Cree usted que su jefe investiga sobre la situación externa (factor social, político, tecnológico, etc.), antes de plantear alternativas para el problema presentado | 4 | 4 | 4 | |
| Análisis de la organización | Considera usted que su jefe antes de tomar una decisión hace un estudio previo de la situación interna de la organización | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: **Análisis de alternativas**
- Objetivos de la Dimensión: Diversas soluciones enfocadas a los objetivos de la empresa, Viabilidad y factibilidad de las alternativas.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Diversas soluciones enfocadas a los objetivos de la empresa | Cree usted que su jefe toma en cuenta las opiniones y sugerencias de los colaboradores para tener mayor posibilidad de alternativas frente a un problema | 4 | 4 | 4 | |
| | Cree usted que su jefe plantea cierta cantidad de alternativas antes de tomar una decisión | | | | |
| Viabilidad y factibilidad de las alternativas | Cree usted que las posibles soluciones brindadas por su jefe frente ante un problema son viables y congruentes | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: **Selección de solución**
- Objetivos de la Dimensión: Decisión aceptable, Selección que se ajuste a las metas y valores de la organización.

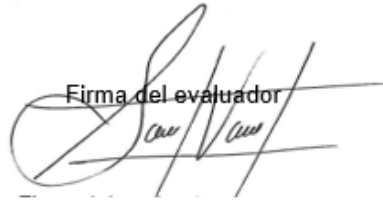
| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Decisión aceptable | Quando su jefe toma una decisión en beneficio de la organización ¿usted se siente satisfecho con ello? | 4 | 4 | 4 | |
| Selección que se ajuste a las metas y valores de la organización | Considera usted que su jefe toma en cuenta antes de tomar una decisión cuales son los objetivos y metas que tiene la organización | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera usted que las soluciones escogidas por su jefe frente a un problema van de acorde a los objetivos planteados por la organización | | | | |

- Tercera dimensión: **Implementación y retroalimentación**
-  Objetivos de la Dimensión: Efectividad de la solución, retroalimentación.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Efectividad de la solución | Considera usted que su jefe toma decisiones acertadas basándose en la información obtenida frente al problema | 4 | 4 | 4 | |
| Retroalimentación | Considera usted que su jefe evalúa y hace seguimiento a la decisión tomada | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera usted que su jefe luego de implementar la <u>decisión</u> , pregunta a sus colaboradores sobre cómo se sienten al respecto | | | | |

DNI: 30962107
Teléfono: 987731312

Firma del evaluador



Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

22/6/23, 16:02

aboutblank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|---|--|
| VARGAS ZEGARRA, VICTOR ALFREDO DNI 30962107 | LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 15/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL | ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU PERU |
| VARGAS ZEGARRA, VICTOR ALFREDO DNI 30962107 | BACHILLER EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 23/12/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/1999 Fecha egreso: 01/01/2003 | ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU PERU |
| VARGAS ZEGARRA, VICTOR ALFREDO DNI 30962107 | MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA Fecha de diploma: 24/07/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU |
| VARGAS ZEGARRA, VICTOR ALFREDO DNI 30962107 | LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 07/09/2007 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA PERU |
| VARGAS ZEGARRA, VICTOR ALFREDO DNI 30962107 | BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 06/07/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA PERU |

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "la comunicación interna y toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | OVIEDO RODRIGUEZ JORGE MANUEL |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Gestión de Talento Humano |
| Institución donde labora: | Organismo sector publico |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | . |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Validación de cuestionario a los trabajadores |
| Autores: | Ticona Sequeiros, Kary / Blas Morales, Cristian Franco |
| Procedencia: | Lima |
| Administración: | |
| Tiempo de aplicación: | 10 – 15 minutos |
| Ambito de aplicación: | Sector público |
| Significación: | 1.- Casi siempre 2.- Siempre 3.- A veces 4.- Nunca 5.- Casi nunca |

1. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

| Variable | Subescala (dimensiones) | Definición |
|----------------------|------------------------------------|---|
| Comunicación interna | Formal | Según Daft, Richard L., and Dorothy Marcic (2005) los aspectos de la gestión de la comunicación involucran a toda la organización. Los administradores son responsables de establecer y mantener canales formales de comunicación en diversas direcciones. También utilizan canales informales, lo que significa que salen del centro laboral o conviven con el personal. |
| | Informal | |
| Toma de Decisiones | Consciencia del problema | Según Moody ((1991) una toma de decisión puede ser compleja o sencilla, así se vean envueltas en cualquier campo administrativo, pero también señala que la toma de decisión es un circuito cerrado que engloba todo un proceso para decidir |
| | Análisis de alternativas | |
| | Selección de solución | |
| | Implementación y retroalimentación | |

1. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de la entidad pública de San Isidro – Lima. Elaborado por Ticona Sequeiros Kary y Blas Morales Cristian Franco, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como

 solicitamos bríndenos observaciones que considere pertinente

| |
|-------------------------------------|
| 1. <u>No</u> cumple con el criterio |
| 2. <u>B</u> ajo Nivel |
| 3. <u>M</u> oderado nivel |
| 4. <u>A</u> lto nivel |

Dimensiones del instrumento: Variable 1. Comunicación interna

- Primera dimensión: **Formal**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en la comunicación ascendente, descendente, horizontal



| Indicadores | Ítems | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Comunicación ascendente | Brinda informes de su desempeño laboral a su jefe inmediato. | 4 | 4 | 4 | |
| | El jefe te escucha y percibe todo tipo de informaciones de diferentes áreas administrativas. | | | | |
| Comunicación descendente | Recibes información por parte de tu jefe inmediato para poder realizar tus actividades con normalidad de forma fluida. | 4 | 4 | 4 | |
| | Usted considera que la comunicación que se da desde el jefe hacia los colaboradores se da sin alguna interrupción o barrera | | | | |
| Comunicación horizontal | Cree usted que la comunicación entre las diversas áreas de trabajo se da de manera fluida | 4 | 4 | 4 | |
| | Cree usted que la integración entre las diversas áreas de trabajo mejora la comunicación dentro de la organización | | | | |

- Segunda dimensión: **Informal**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en la administración de corredor, radio pasillo



| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Administración de corredor | Usted considera que su jefe es transparente con los colaboradores respecto a la información que se maneja dentro de su centro de labor | 4 | 4 | 4 | |
| | Usted considera que la comunicación informal se debe a que no existen los canales de comunicación adecuados para mantener informados a los colaboradores | | | | |
| | Considera usted que su jefe se preocupa por sus colaboradores y toma en cuenta su opinión, sin importar el rango que tenga dentro de la organización | | | | |
| Radio pasillo | Los empleados usan los rumores de radio pasillo para llenar lagunas de información y para aclarar las decisiones de la administración y proporciona ayuda a dar sentido a una situación no clara o incierta | 4 | 4 | 4 | |
| | Reconocen quien está conectado con quien y que empleados son los jugadores clave en la red informal de la información | | | | |
| | Los administradores deben estar enterados de los mensajes de importancia que son transmitidos hasta cierto punto por este medio en lugar de hacerse a través de canales oficiales | | | | |

Dimensiones del instrumento: Variable 2. Toma de Decisiones

- Primera dimensión: **Consecuencia del problema**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la comprensión del problema, exploración del entorno, análisis de la organización.

±

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Comprensión del problema | Considera usted que su jefe tiene la habilidad gerencial para entender cuando existe un problema dentro de la organización | 4 | 4 | 4 | |
| Exploración del entorno | Cree usted que su jefe investiga sobre la situación externa (factor social, político, tecnológico, etc.), antes de plantear alternativas para el problema presentado | 4 | 4 | 4 | |
| Análisis de la organización | Considera usted que su jefe antes de tomar una decisión hace un estudio previo de la situación interna de la organización | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: **Análisis de alternativas**
- Objetivos de la Dimensión: Diversas soluciones enfocadas a los objetivos de la empresa, Viabilidad factibilidad de las alternativas.]

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Diversas soluciones enfocadas a los objetivos de la empresa | Cree usted que su jefe toma en cuenta las opiniones y sugerencias de los colaboradores para tener mayor posibilidad de alternativas frente a un problema | 4 | 4 | 4 | |
| | Cree usted que su jefe plantea cierta cantidad de alternativas antes de tomar una decisión | | | | |
| Viabilidad y factibilidad de las alternativas | Cree usted que las posibles soluciones brindadas por su jefe frente ante un problema son viables y congruentes | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Selección de solución
- Objetivos de la Dimensión: Decisión aceptable, Selección que se ajuste a las metas y valores de la organización.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Decisión aceptable | Cuando su jefe toma una decisión en beneficio de la organización ¿usted se siente satisfecho con ello? | 4 | 4 | 4 | |
| Selección que se ajuste a las metas Y valores de la organización | Considera usted que su jefe toma en cuenta antes de tomar una decisión cuales son los objetivos y metas que tiene la organización | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera usted que las soluciones escogidas por su jefe frente a un problema van de acorde a los objetivos planteados por la organización | | | | |

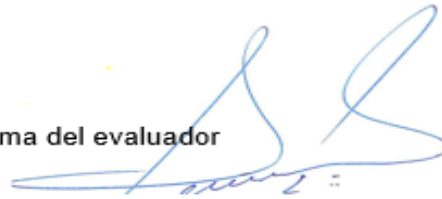
- Tercera dimensión: Implementación y retroalimentación
- Objetivos de la Dimensión: Efectividad de la solución, retroalimentación.



| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Efectividad de la solución | Considera usted que su jefe toma decisiones acertadas basándose en la información obtenida frente al problema | 4 | 4 | 4 | |
| Retroalimentación | Considera usted que su jefe evalúa y hace seguimiento a la decisión tomada | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera usted que su jefe luego de implementar la decisión pregunta a sus colaboradores sobre cómo se sienten al respecto | | | | |

DNI: 10316284
Teléfono: 993542614

Firma del evaluador



Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

22/8/23, 16:35

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|--|--|
| OVIEDO RODRIGUEZ, JORGE MANUEL DNI 10316284 | MAGÍSTER EN CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO CON MENCION EN POLÍTICAS PÚBLICAS Y GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 28/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/03/2015 Fecha egreso: 27/02/2016 | PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i> |
| OVIEDO RODRIGUEZ, JORGE MANUEL DNI 10316284 | LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 15/11/2012 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i> |
| OVIEDO RODRIGUEZ, JORGE MANUEL DNI 10316284 | BACHILLER EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 28/03/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ <i>PERU</i> |

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "la comunicación interna y toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|--|-------------------------------|---------------------|
| Nombre del juez: | OVIEDO RODRIGUEZ JORGE MANUEL | |
| Grado profesional: | Maestría (X) | Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () | Social () |
| | Educativa () | Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Gestión de Talento Humano | |
| Institución donde labora: | Organismo sector público | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () | Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Validación de cuestionario a los trabajadores |
| Autores: | Ticona Sequeiros, Kary / Blas Morales, Cristian Franco |
| Procedencia: | Lima |
| Administración: | |
| Tiempo de aplicación: | 10 – 15 minutos |
| Ambito de aplicación: | Sector público |
| Significación: | 1.- Casi siempre 2.- Siempre 3.- A veces 4.- Nunca 5.- Casi nunca |

1. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

| Variable | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-----------------------------|------------------------------------|---|
| Comunicación interna | Formal | Según Daft, Richard L., and Dorothy Marcic (2005) los aspectos de la gestión de la comunicación involucran a toda la organización. Los administradores son responsables de establecer y mantener canales formales de comunicación en diversas direcciones. También utilizan canales informales, lo que significa que salen del centro laboral o conviven con el personal. |
| | Informal | |
| Toma de Decisiones | Consciencia del problema | Según Moody (1991) una toma de decisión puede ser compleja o sencilla, así se vean envueltas en cualquier campo administrativo, pero también señala que la toma de decisión es un circuito cerrado que engloba todo un proceso para decidir |
| | Análisis de alternativas | |
| | Selección de solución | |
| | Implementación y retroalimentación | |

1. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de la entidad pública de San Isidro – Lima. Elaborado por Ticona Sequeiros Kary y Blas Morales Cristian Franco, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como

✚ solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

| |
|-------------------------------------|
| 1. <u>No</u> cumple con el criterio |
| 2. <u>B</u> ajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Variable 1. Comunicación interna

- Primera dimensión: Formal
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en la comunicación ascendente, descendente, horizontal



| Indicadores | Ítems | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Comunicación ascendente | Brinda informes de su desempeño laboral a su jefe inmediato. | 4 | 4 | 4 | |
| | El jefe te escucha y percibe todo tipo de informaciones de diferentes áreas administrativas. | | | | |
| Comunicación descendente | Recibes información por parte de tu jefe inmediato para poder realizar tus actividades con normalidad de forma fluida. | 4 | 4 | 4 | |
| | Usted considera que la comunicación que se da desde el jefe hacia los colaboradores se da sin alguna interrupción o barrera | | | | |
| Comunicación horizontal | Cree usted que la comunicación entre las diversas áreas de trabajo se da de manera fluida | 4 | 4 | 4 | |
| | Cree usted que la integración entre las diversas áreas de trabajo mejora la comunicación dentro de la organización | | | | |

- Segunda dimensión: **Informal**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en la administración de corredor, radio pasillo



| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Administración de corredor | Usted considera que su jefe es transparente con los colaboradores respecto a la información que se maneja dentro de su centro de labor | 4 | 4 | 4 | |
| | Usted considera que la comunicación informal se debe a que no existen los canales de comunicación adecuados para mantener informados a los colaboradores | | | | |
| | Considera usted que su jefe se preocupa por sus colaboradores y toma en cuenta su opinión, sin importar el rango que tenga dentro de la organización | | | | |
| Radio pasillo | Los empleados usan los rumores de radio pasillo para llenar lagunas de información y para aclarar las decisiones de la administración y proporciona ayuda a dar sentido a una situación no clara o incierta | 4 | 4 | 4 | |
| | Reconocen quien está conectado con quien y que empleados son los jugadores clave en la red informal de la información | | | | |
| | Los administradores deben estar enterados de los mensajes de importancia que son transmitidos hasta cierto punto por este medio en lugar de hacerse a través de canales oficiales | | | | |

Dimensiones del instrumento: Variable 2. Toma de Decisiones

- Primera dimensión: **Consecuencia del problema**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la comprensión del problema, exploración del entorno, análisis de la organización.

14

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Comprensión del problema | Considera usted que su jefe tiene la habilidad gerencial para entender cuando existe un problema dentro de la organización | 4 | 4 | 4 | |
| Exploración del entorno | Cree usted que su jefe investiga sobre la situación externa (factor social, político, tecnológico, etc.), antes de plantear alternativas para el problema presentado | 4 | 4 | 4 | |
| Análisis de la organización | Considera usted que su jefe antes de tomar una decisión hace un estudio previo de la situación interna de la organización | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: **Análisis de alternativas**
- Objetivos de la Dimensión: Diversas soluciones enfocadas a los objetivos de la empresa, Viabilidad factibilidad de las alternativas.]

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Diversas soluciones enfocadas a los objetivos de la empresa | Cree usted que su jefe toma en cuenta las opiniones y sugerencias de los colaboradores para tener mayor posibilidad de alternativas frente a un problema | 4 | 4 | 4 | |
| | Cree usted que su jefe plantea cierta cantidad de alternativas antes de tomar una decisión | | | | |
| Viabilidad y factibilidad de las alternativas | Cree usted que las posibles soluciones brindadas por su jefe frente ante un problema son viables y congruentes | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Selección de solución
- Objetivos de la Dimensión: Decisión aceptable, Selección que se ajuste a las metas y valores de la organización.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Decisión aceptable | Quando su jefe toma una decisión en beneficio de la organización ¿usted se siente satisfecho con ello? | 4 | 4 | 4 | |
| Selección que se ajuste a las metas y valores de la organización | Considera usted que su jefe toma en cuenta antes de tomar una decisión cuales son los objetivos y metas que tiene la organización | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera usted que las soluciones escogidas por su jefe frente a un problema van de acorde a los objetivos planteados por la organización | | | | |

- Tercera dimensión: Implementación y retroalimentación
- Objetivos de la Dimensión: Efectividad de la solución, retroalimentación.



| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Efectividad de la solución | Considera usted que su jefe toma decisiones acertadas basándose en la información obtenida frente al problema | 4 | 4 | 4 | |
| Retroalimentación | Considera usted que su jefe evalúa y hace seguimiento a la decisión tomada | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera usted que su jefe luego de implementar la decisión pregunta a sus colaboradores sobre cómo se sienten al respecto | | | | |

DNI: 10474757
Teléfono: 995957890

Firma del evaluador
Mag. Miguel Ángel Horna Vidal

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

19/6/23, 16:00

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|--|--|
| HORNA VIDAL, MIGUEL ANGEL DNI 10474752 | LICENCIADO EN CIENCIAS MARITIMAS NAVALES CON MENCION EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 22/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL | ESCUELA NAVAL DEL PERÚ PERU |
| HORNA VIDAL, MIGUEL ANGEL DNI 10474752 | BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 02/11/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 27/02/1996 Fecha egreso: 21/12/2000 | ESCUELA NAVAL DEL PERÚ PERU |
| HORNA VIDAL, MIGUEL ANGEL DNI 10474752 | MAESTRO / MAGÍSTER EN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Fecha de diploma: 23/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/06/2015 Fecha egreso: 30/05/2017 | UNIVERSIDAD ESAN PERU |
| HORNA VIDAL, MIGUEL ANGEL DNI 10474752 | BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 08/05/02 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU |
| HORNA VIDAL, MIGUEL ANGEL DNI 10474752 | LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 09/06/04 Modalidad de estudios: PRESENCIAL | PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU |

| Documento Encontrado | |
|----------------------|---|
| Fecha | : 25.09.2023 11:09:00 |
| Expediente | : 2023.0016537 |
| Tipo de Documento | : CARTA |
| Número de Documento | : S/N-2023 |
| Institución | : |
| Remitente | : KARY TICONA SEQUEIROS |
| Folios | : 7 |
| Sumilla | : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTAS EN LA ENTIDAD PARA LA OBTENCIÓN DE GRADO ACADÉMICO. |
| Observaciones | : |
| Oficina en Atención | : |
| Estado Documento | : GABINETE DE ASESORES |
| Observación | : EN PROCESO |
| Atención/Archivado | : |

Versión 4.7

CARTA S/N-2023-MININTER-GA.

A : **Dr. Jaime Florencio Reyes Miranda**
Jefe de Gabinete de Asesores del MININTER.

DE : **Kary Ticona Sequeiros.**

ASUNTO : Solicita autorización

FECHA : Lima, 23 de setiembre 2023.

Estimado Dr.

Tengo en agrado de saludarlo cordialmente, mediante la presente solicito a Usted y a su digno despacho, la autorización y consentimiento informado, para poder realizar una encuesta a los profesionales de esta entidad pública, la que usted con profesionalismo dirige, siendo este un requisito indispensable para poder continuar con el desarrollo de mi investigación con fines académicos.

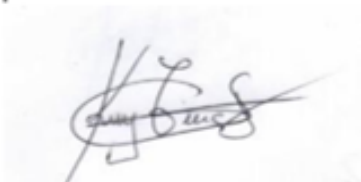
Asimismo, adjunto a la presente los siguientes formatos:

- Autorización de la entidad publica
- El consentimiento informado.
- El formulario de encuesta.

Por lo que agradezco su incondicional apoyo para continuar con mi formación académico.

Atte.

Kary Ticona Sequeiros.



AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, Jaime Reyes Miranda identificado con DNI 09334334, en mi calidad de jefe de Gabinete de Asesores en la entidad pública Ministerio del Interior, con R.U.C N° 20131366966, ubicada en la ciudad de Lima distro de San Isidro.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Los señores: Blas Morales Cristian Franco, identificado con DNI 74594784, Kary Ticona Sequeiros, identificado(s) con DNI N°43341502, de la Carrera profesional Administración, para realizar la investigación titulada:

La comunicación interna y toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023.

con la finalidad de que pueda desarrollar la Tesis, para optar el Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- (x) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 () Mencionar el nombre de la empresa.



Firmado digitalmente por:
REYES MIRANDA Jaime
Florencio FAU 20131366966 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 24/10/2023 11:48:59-0500

Firma y sello del Representante Legal

DNI:

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

A black ink signature of Blas Morales Cristian Franco, written over a horizontal line.

Blas Morales Cristian Franco
DNI: 74594784

A blue ink signature of Kary Ticona Sequeiros, written over a horizontal line.
Firma del Estudiante
DNI: 43341502

ANEXO 7. MATRIZ DE DATOS (PRUEBA PILOTO)

COMUNICACIÓN INTERNA

| ENCUESTADOS | ITEMS | | | | | | | | | | | | SUMA |
|---|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | |
| E1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 22 |
| E2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 24 |
| E3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 42 |
| E4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 39 |
| E5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 38 |
| E6 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 42 |
| E7 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 39 |
| E8 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 37 |
| E9 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 36 |
| E10 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 32 |
| E11 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 36 |
| E12 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 35 |
| E13 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 38 |
| E14 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 37 |
| E15 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 36 |
| E16 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 33 |
| E17 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 38 |
| E18 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 39 |
| E19 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 37 |
| E20 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| VARIANZA | 0.160 | 0.788 | 0.240 | 1.048 | 0.148 | 1.088 | 0.210 | 0.950 | 0.090 | 0.860 | 0.190 | 0.928 | |
| SUMATORIA DE VARIANZAS | 6.698 | | | | | | | | | | | | |
| VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS | 25.248 | | | | | | | | | | | | |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

0.77 ← α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
 25 ← k : Número de ítems del instrumento
 6.698 ← $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 25.248 ← S_T^2 : Varianza total del instrumento.

| RANGO | CONFIABILIDAD |
|--------------|-------------------------|
| 0.53 a menos | Confiabilidad nula |
| 0.54 a 0.59 | Confiabilidad baja |
| 0.60 a 0.65 | Confiable |
| 0.66 a 0.71 | Muy confiable |
| 0.72 a 0.99 | Excelente confiabilidad |
| 1 | Confiabilidad perfecta |

TOMA DE DECISIONES

| | | ITEMS | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------|
| ENCUESTADOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | SUMA |
| E1 | | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 22 |
| E2 | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 24 |
| E3 | | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 41 |
| E4 | | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 40 |
| E5 | | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 38 |
| E6 | | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 39 |
| E7 | | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 39 |
| E8 | | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 37 |
| E9 | | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 38 |
| E10 | | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 34 |
| E11 | | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 36 |
| E12 | | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 36 |
| E13 | | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 38 |
| E14 | | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 37 |
| E15 | | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 36 |
| E16 | | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 33 |
| E17 | | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 38 |
| E18 | | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 39 |
| E19 | | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 37 |
| E20 | | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| VARIANZA | | 0.160 | 0.788 | 0.240 | 1.048 | 0.190 | 1.028 | 0.210 | 0.840 | 0.260 | 0.860 | 0.248 | 0.788 | |
| SUMATORIA DE VARIANZAS | 6.658 | | | | | | | | | | | | | |
| VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS | 23.228 | | | | | | | | | | | | | |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_j^2}{S_T^2} \right]$$

| | |
|-------------|---|
| 0.74 | ← α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario |
| 25 | ← k: Número de ítems del instrumento |
| 6.658 | ← $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems. |
| 23.228 | ← S_T^2 : Varianza total del instrumento. |

| RANGO | CONFIABILIDAD |
|--------------|-------------------------|
| 0.53 a menos | Confiabilidad nula |
| 0.54 a 0.59 | Confiabilidad baja |
| 0.60 a 0.65 | Confiable |
| 0.66 a 0.71 | Muy confiable |
| 0.72 a 0.99 | Excelente confiabilidad |
| 1 | Confiabilidad perfecta |

Matriz Excel de datos (muestra desarrollada)

| Sujetos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | Comunicación Interna | Comunicación formal | Comunicación informal |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----------------------|---------------------|-----------------------|
| 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 29 | 15 | 14 |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 55 | 27 | 28 |
| 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 23 | 12 | 11 |
| 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 17 | 9 | 8 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 49 | 25 | 24 |
| 6 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 40 | 20 | 20 |
| 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 17 | 8 | 9 |
| 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 18 | 9 | 9 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 54 | 27 | 27 |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 | 21 | 22 |
| 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 32 | 16 | 16 |
| 12 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 57 | 29 | 28 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 20 | 10 | 10 |
| 14 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 28 | 13 | 15 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 52 | 26 | 26 |
| 16 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 25 | 12 | 13 |
| 17 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 16 | 8 | 8 |
| 18 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 | 19 | 18 |
| 19 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 19 | 9 | 10 |
| 20 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 34 | 17 | 17 |

| Sujetos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | Toma de decisiones | Comprensión del problema | Análisis de alternativas | Selección de soluciones | Implementación y retroalimentación |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|--------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 29 | 8 | 7 | 9 | 5 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 54 | 13 | 13 | 14 | 14 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 45 | 13 | 11 | 11 | 10 |
| 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 51 | 12 | 14 | 13 | 12 |
| 6 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 35 | 10 | 7 | 9 | 9 |
| 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 18 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 21 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 53 | 13 | 13 | 14 | 13 |
| 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 24 | 8 | 6 | 3 | 7 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 | 9 | 8 | 7 | 9 |
| 12 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 56 | 13 | 13 | 15 | 15 |
| 13 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 19 | 3 | 6 | 6 | 4 |
| 14 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 19 | 5 | 3 | 6 | 5 |
| 15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 51 | 13 | 15 | 12 | 11 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 23 | 9 | 6 | 3 | 5 |
| 17 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 18 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 41 | 12 | 10 | 9 | 10 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 16 | 3 | 6 | 3 | 4 |
| 20 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 29 | 8 | 8 | 6 | 7 |

ANEXO 8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Metodología |
|---|--|--|---|--|---|
| <p>Problema general</p> <p>¿Qué asociación existe entre la comunicación interna y toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro 2023?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar la asociación que existe entre la comunicación interna y la toma de decisiones de una entidad pública, San Isidro, 2023</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>Existe asociación positiva entre la comunicación interna y la toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023</p> | <p>Variable 1:</p> <p>Comunicación interna</p> | <p>Dimensión 1.</p> <p>Comunicación Formal</p> <p>Dimensión 2.</p> <p>Comunicación informal</p> | <p>Tipo: básica orientada</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Población: 20 colaboradores</p> <p>Muestra: censal</p> |
| <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué asociación existe entre la comunicación formal y la toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro 2023?</p> <p>¿Qué asociación existe entre la comunicación informal y la toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro 2023?</p> | <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la asociación que existe entre la comunicación formal y la toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023.</p> <p>Determinar la asociación que existe entre la comunicación informal y la toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023.</p> | <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe asociación positiva entre la comunicación formal y la toma de decisiones en una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023.</p> <p>Existe asociación positiva entre la comunicación informal y la toma de decisiones en una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023.</p> | <p>Variable 2:</p> <p>Toma de decisiones</p> | <p>Dimensión 1.</p> <p>Consciencia del problema</p> <p>Dimensión 2.</p> <p>Análisis de alternativa</p> <p>Dimensión 3.</p> <p>Selección de solución</p> <p>Dimensión 4.</p> <p>Implementación y retroalimentación</p> | <p>Técnica:</p> <p>encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Análisis de datos:</p> <p>descriptivo e inferencial</p> |

ANEXO 9. OTRAS EVIDENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN



INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN 10ED

Idalberto Chiavenato

Editorial: McGraw-Hill

Edición: 10

Fecha Publicación: 2019

ISBN: 9781456272104

ISBN ebook: 9781456272272

Páginas: 402

Grado: Universitario

Área: Economía y Empresa

Sección: Administración

Idioma: Español

radio pasillo

Red de comunicación informal de persona a persona formada de empleados la cual no está oficialmente normada por la organización.

Radio pasillo. Radio pasillo es una red informal de comunicación de persona a persona entre empleados, la cual no está oficialmente sancionada por la organización.⁵⁴ Radio pasillo vincula a los empleados en todas las direcciones, al ir desde el presidente hasta la administración de nivel medio, el personal de apoyo y los empleados en línea. Radio pasillo siempre existirá en una organización, pero se puede volver una fuerza dominante cuando se cierran los canales formales. En tales casos, es en realidad un servicio porque la información que proporciona ayuda a dar sentido a una situación no clara o incierta. Los empleados usan los rumores de radio pasillo para llenar lagunas de información y para aclarar las decisiones de la administración. Radio pasillo tiende a ser más activo durante los periodos de cambio, excitación, ansiedad y condiciones económicas decadentes. Por ejemplo, cuando Jel, Inc., una empresa dedicada al suministro de automóviles, sufría grandes presiones de Ford y de GM para aumentar la calidad, circulaban rumores en el área del taller acerca de una posible extinción de la compañía. Los cambios de la administración para mejorar la calidad; el aprendizaje del control estadístico de los procesos, la introducción de un nuevo sistema de compensaciones, la compra de una nueva y sofisticada máquina de enroscado de fabricación alemana, empezaron todos como rumores y circulaban unos días antes de los anuncios reales y por lo general fueron exactos.⁵⁵

La investigación indica que sólo unas cuantas personas son principalmente responsables por el éxito de radio pasillo. En el Cuadro 14.8 se ilustran los dos radio pasillos más típicos.⁵⁶ En la *cadena de rumores*, un solo individuo difunde noticias a muchas otras personas. En una *cadena de conglomerado*, unos cuantos individuos transmiten información a varias otras partes. Tener tan sólo unas cuantas personas que transfieren información puede dar cuenta de la exactitud de radio pasillo. Si cada persona le informara a otra en secuencia, las distorsiones serían mayores.

Aspectos sorprendentes de radio pasillo son su exactitud e importancia para la organización. Aproximadamente 80 por ciento de las comunicaciones de radio pasillo se relaciona con tópicos relacionados con el negocio en lugar de murmuraciones personales y viciados. Además, de 70 a 90 por ciento de los detalles que se transmiten son exactos.⁵⁷ A muchos administradores les gustaría que el radio pasillo se destruyera porque consideran que sus rumores son falsos, maliciosos y perjudiciales. Generalmente, éste no es el caso; sin embargo, los administradores deben estar enterados de que casi cinco de cada seis mensajes de importancia son transmitidos hasta cierto punto por este medio en lugar de hacerse a través de canales oficiales. En una encuesta de 22 000 trabajadores contratados por turno en diversas industrias, 55 por ciento afirmó que ellos obtenían la mayor parte de su información a través de ra-

Sin embargo, la Teoría de las relaciones humanas hace énfasis en el desarrollo de grupos y no en el comportamiento individual. En consecuencia, la comunicación se analiza como un fenómeno social.

Redes de comunicación

Las organizaciones aún no logran utilizar bien las comunicaciones. Una persona dispone de varias alternativas de redes de comunicación para enviar un mensaje a otra persona. Cada red tiene características diferentes de eficiencia en cuanto a eficiencia, rapidez, conexión, precisión, etcétera.

Las redes de comunicación (patrones o cadenas de comunicación) fueron objeto de investigación por los autores de la Teoría de las relaciones humanas, quienes intentaron encontrar la mejor manera (*the best way*) de comunicar. La conclusión fue que no existe una manera universal de comunicarse en las empresas porque las personas intercambian información en situaciones diversas con propósitos distintos. La manera eficaz de comunicar mensajes depende de factores situacionales, que ya estudiamos en la sección destinada al liderazgo. Sin embargo, un análisis de las redes de comunicación ayuda a determinar la mejor manera de comunicarse en cada situación.

Leavitt⁵⁸ hizo un experimento para analizar la estructura de redes o cadenas de comunicación en un grupo de cinco personas. En tareas sencillas, la rueda es mucho más eficiente que la cadena; a su vez, ésta es más eficiente que el círculo (véase la figura 6.9). Un grupo de personas organizadas en rueda tiende a ser ordenado, claro, preciso, rápido y bien estructurado en la solución de problemas, y necesita menos mensajes. En el círculo, el grupo resuelve el mismo problema con

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

Título del proyecto de Investigación: "La comunicación interna y toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023".

Autor(es): Blas Morales Cristian Franco, Ticona Sequeiros, Kary.

Especialidad del autor principal del proyecto (Línea de inv): Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-1_SUBE_PL_LN_B1_08

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: mlunag12@ucvvirtual.edu.pe

| N.º | Criterios de evaluación | Cumple | No cumple | No corresponde |
|-----------------------------------|---|--------|-----------|----------------|
| I. Criterios metodológicos | | | | |
| 1 | El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios. | X | | |
| 2 | Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde. | X | | |
| 3 | Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde. | X | | |
| 4 | Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde. | X | | |
| 5 | Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde. | X | | |
| II. Criterios éticos | | | | |
| 6 | Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde. | | | X |
| 7 | Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde. | X | | |
| 8 | Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica. | X | | |
| 9 | La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación. | X | | |

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.





Lima, 14 de julio de 2023

| Nombres y apellidos | Cargo | DNI N.º | Firma |
|--------------------------------------|----------------|----------|---|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya | Presidente | 44326351 |  |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas | Vicepresidente | 08437636 |  |
| Dr. José German Linares Cazola | Miembro 1 | 31674876 |  |
| Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón | Miembro 2 | 43648948 |  |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3 | 06614765 |  |

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "La comunicación interna y toma de decisiones de una entidad pública del Perú, San Isidro, 2023", presentado por los autores Blas Morales Cristian Franco, Ticona Sequeiros, Kary, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: (X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

| Nombres y apellidos | Cargo | DNI N.º | Firma |
|--------------------------------------|----------------|----------------|---|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya | Presidente | 44326351 |  |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas | Vicepresidente | 08437636 |  |
| Dr. José German Linares Cazola | Miembro 1 | 31674876 |  |
| Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón | Miembro 2 | 43648948 |  |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3 | 06614765 |  |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y TOMA DE DECISIONES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL PERÚ, SAN ISIDRO, 2023", cuyos autores son BLAS MORALES CRISTIAN FRANCO, TICONA SEQUEIROS KARY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

LIMA, 26 de Noviembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA DNI: 09629458 ORCID: 0000-0002-7543-9275 | Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 26-11- 2023 19:23:26 |

Código documento Trilce: TRI - 0665986