



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Comunicación organizacional y toma de decisiones en la  
Empresa Clínica Monteluz, Puente Piedra, Lima, 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Toro Fernández, Eliana Ivanny (ORCID: 0000- 0001-7683-1562)

**ASESOR:**

Mg. Dios Zárate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organización

CALLAO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a Dios por haberme permitido llegar a este momento muy especial de mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar cada día más.

A mis hijas, Ivanny y Alessandra, que llegaron a mi vida en el momento oportuno para llenarme de alegrías y por ser fuente de motivación e inspiración para poderme superar cada día más.

A mi esposo y padres que tuvieron una palabra de apoyo para mí durante mis estudios

## **Agradecimiento**

A mis asesores, Mgtr. Dios Zárate, Luis Enrique y Mgtr. Teresa Marianella Gonzales Moncada, quienes con sus notables experiencias supieron guiarme para la correcta elaboración de mi investigación. A la Universidad Cesar Vallejo, por haberme dado la oportunidad de poder demostrar que podemos ser buenos profesionales. A mi familia, que siempre estuvo pendiente de encomendarme en sus oraciones, para ser mejor como persona.

## Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo Diseño de investigación	10
3.2 variables y Operacionalización	11
3.3 Población	12
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.	38
ANEXOS	42

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Categoría en la Escala de likert	13
Tabla 2 Coeficiente de Alfa	14
Tabla 3 Niveles de percepción de Comunicación Organizacional	16
Tabla 4 Niveles de percepción de Comunicación Descendente	17
Tabla 5 Niveles de percepción de Comunicación Ascendente	18
Tabla 6 Niveles de percepción de Comunicación Horizontal	19
Tabla 7 Niveles de percepción de Toma de Decisiones	20
Tabla 8 Niveles de percepción de Modelo Racional	21
Tabla 9 Niveles de percepción de Modelo de Racionalidad Limitada	22
Tabla 10 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general	23
Tabla 11 Pruebas de Chi- Cuadrado. Hipótesis General	24
Tabla 12 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica N°1	25
Tabla 13 Pruebas de Chi- Cuadrado. Hipótesis Específica N°1	26
Tabla 14 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica N°2	27
Tabla 15 Pruebas de Chi- Cuadrado. Hipótesis Específica N°2	28
Tabla 16 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica N°3	30
Tabla 17 Pruebas de Chi- Cuadrado. Hipótesis Específica N°3	32

## Índice de figuras

	Página
Figuras 1. variables	11
Figuras 2. Niveles de percepción Comunicación Organizacional	16
Figuras 3. Niveles de percepción de Comunicación Descendente	17
Figuras 4. Niveles de percepción de Comunicación Ascendente	18
Figuras 5. Niveles de percepción de Comunicación Horizontal	19
Figuras 6. Niveles de percepción de Toma de desiciones	20
Figuras 7. Niveles de percepción de Modelo Racional	21
Figuras 8. Niveles de percepción de Modelo de Racionalidad Limitada	22
Figuras 9. Zona de aceptación Hipótesis General	25
Figuras 10. Zona de aceptación de hipótesis específica N° 1	27
Figuras 11. Zona de aceptación de hipótesis específica N°2	29
Figuras 12. Zona de aceptación de hipótesis específica N°3	32

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Comunicación organizacional y Toma de decisiones en la empresa Clínica Monteluz, Puente Piedra, Lima, 2019.

El método empleado fue de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo. La muestra probabilística estuvo conformada por 35 trabajadores, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los datos fueron procesados estadísticamente en el programa SPSS versión 24. Los resultados muestran que del 100% de encuestados el 60% de trabajadores en la clínica perciben un nivel de comunicación organizacional muy inadecuado, el 22.86% inadecuado y el 17,14% adecuado. Respecto a la toma de decisiones, el 45,71% de trabajadores en la clínica perciben un nivel deficiente, el 45.71%, regular, el 5,71%, bueno y el 2,86% excelente. La prueba Chi Cuadrado dio como resultado  $P\text{-valor}=0,002 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , por lo cual, se rechazó la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ .

Se concluye que la comunicación organizacional se relaciona directa y significativamente con la toma de decisiones en la empresa Clínica Monteluz, Puente Piedra - Lima, 2019.

**Palabra Clave:** Comunicación organizacional, Toma de decisiones, Clínica

## **ABSTRACT**

The purpose of this research work was to determine the relationship between Organizational Communication and Decision-making at the Clinica Monteluz Company Puente Piedra, Lima, 2019.

The method used was applied type, non-experimental cross-sectional design, descriptive correlational level of quantitative approach. The probability sample consisted of 35 workers, using the survey as a technique and the questionnaire as an instrument. The data were statistically processed in the SPSS version 24 program. The results show that of the 100% of respondents, 60% of workers in the clinic perceive a very inadequate level of organizational communication, 22.86% inadequate and 17.14% adequate. Regarding decision making, 45.71% of workers in the clinic perceive a deficient level, 45.71%, regular, 5.71%, good and 2.86% excellent. The Chi Square test resulted in  $P - \text{value} = 0.002 < 0.05$ , with significance level  $\alpha = 0.05$ , therefore, the null hypothesis  $H_0$  was rejected and the alternative hypothesis  $H_a$  was accepted.

It is concluded that organizational communication is directly and significantly related to decision-making at the Clinica Monteluz Company, Puente Piedra - Lima, 2019.

**Keywords:** Organizational communication and decision making, clinica