

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



Comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los
colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Psicología

AUTORA:

Bach. Malmaceda Dioses Lisbe Abigail

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



Comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los
colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Ordinola Luna Alexander (presidente)

Dr. Arroyo Coico Ruperto (secretario)

Mg. Lazo Flores Lyz Marilyn (vocal)

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



Comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los
colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022

Las suscritas declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma.

Bach. Malmaceda Dioses Lisbe Abigail

Autora

0000-0001-5125-3743

Dra. Cedillo Lozada Wendy Jesús Catherin

Asesora

0000-0001-5676-936X

Tumbes, 2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



ACTA DE EVALUACIÓN DE INFORME DE TESIS

En la ciudad de Tumbes, siendo las 15:00 horas, del día 18 de junio del año 2024, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador Dr. Ordinola Luna Alexander (Presidente), Dr. Ruperto Arroyo Coico (Secretario), Mg. Lazo Flores Lyz Marilyn (Vocal) designados según RESOLUCIÓN N° 355-2022/UNTUMBES-FACSO-D; de fecha 18 de noviembre de 2022 con la finalidad de evaluar el informe final de Tesis titulado: “Comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022”; presentado por la Bach. Malmaceda Dioses Lisbe Abigail de la Escuela Profesional de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

Los citados miembros del jurado calificador, después de una exhaustiva evaluación del informe de Tesis, deliberaron de acuerdo a lo estipulado por el Reglamento respectivo, y el presidente del Jurado dio por concluido el acto y lo declararon aprobado por **unanimidad**, con el calificativo del 16.

Por tanto, la Bach. Malmaceda Dioses Lisbe Abigail, queda APTA para continuar sus gestiones, según correspondan a la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 16:00 horas, el presidente del Jurado dio por concluido el presente acto académico y para mayor constancia de lo actuado firman en señal de conformidad.




Dr. Ordinola Luna Alexander
DNI. N°40237516
ORCID: 0000-0002-5954-4788
(PRESIDENTE)

Dr. Arroyo Coico Ruperto
DNI: 42366595
Código ORCID: 0000-0003-0576-1872
(SECRETARIO)

Mg. Lazo Flores Lyz Marilyn
DNI N° 43535861
ORCID: 0009-0000-3087-1649
(VOCAL)

LISBE ABIGAIL MALMACEDA DIOSES

Comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes ...

-  TESIS SIN DEPOSITO
-  INFORME DE TESIS SIN DEPOSITO
-  Universidad Nacional de Tumbes

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::1:2989762800

79 Páginas

Fecha de entrega
25 ago 2024, 6:23 a.m. GMT-5

12,342 Palabras

Fecha de descarga
25 ago 2024, 6:28 a.m. GMT-5

75,617 Caracteres

Nombre de archivo
TESIS_LISTA-MALMACEDA_DIOSES_2.docx

Tamaño de archivo
8,8 MB



Dra. Wendy Jesus C. Cedillo Lozada
ORCID 0000-0001-5676-936X
ASESORA

27% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

- 27% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de Integridad

N.º de alertas de Integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.


Dra. Wendy Jesus C. Cedillo Lozada
ORCID 0000-0001-5676-936X
ASESORA

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirán distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 27% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	hdl.handle.net	7%
2	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	4%
3	Internet	www.untumbes.edu.pe	3%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes	2%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo	2%
7	Internet	repositorio.uigv.edu.pe	1%
8	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	1%
9	Internet	repositorio.unan.edu.ni	1%
10	Internet	repositorio.unap.edu.pe	0%
11	Internet	repositorio.upla.edu.pe	0%

Dra. Wendy Jesus C. Cedillo Lozada
 ORCID 0000-0001-5676-936X
 ASESORA

12	Internet	repositorio.urp.edu.pe	0%
13	Internet	repositorio.usil.edu.pe	0%
14	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	0%
15	Internet	repositorio.uct.edu.pe	0%
16	Internet	repositorio.upcl.edu.pe	0%
17	Internet	repositorio.utelesup.edu.pe	0%
18	Internet	repositorio.unaj.edu.pe	0%
19	Internet	es.scribd.com	0%
20	Internet	repositorio.upagu.edu.pe	0%
21	Trabajos del estudiante	Unidades Tecnológicas de Santander	0%
22	Internet	repositorio.unasam.edu.pe	0%
23	Trabajos del estudiante	Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador	0%
24	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	0%
25	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	0%


Dra. Wendy Jesus C. Cedillo Lozada
ORCID 0000-0001-5676-936X
ASESORA

26	Trabajos del estudiante Universidad Ricardo Palma	0%
27	Trabajos del estudiante Universidad San Ignacio de Loyola	0%
28	Internet conflictoynegociacion.blogspot.com	0%
29	Internet repositorio.unfv.edu.pe	0%
30	Internet www.slideshare.net	0%
31	Trabajos del estudiante Universidad TecMilenio	0%
32	Internet repositorio.upn.edu.pe	0%
33	Internet www.coursehero.com	0%
34	Trabajos del estudiante Universidad Continental	0%
35	Internet livrepository.liverpool.ac.uk	0%
36	Internet repositorio.uap.edu.pe	0%
37	Trabajos del estudiante unj	0%
38	Internet repositorio.unsch.edu.pe	0%


Dra. Wendy Jesus C. Cedillo Lozada
ORCID 0000-0001-5676-936X
ASESORA

RESPONSABLES

Malmaceda Dioses Lisbe Abigail (autora)



Dra. Cedillo Lozada Wendy Jesús Catherin
(asesora)



DEDICATORIA

A mis padres, por el gran esfuerzo que han realizado durante los años de mi formación profesional y su apoyo incondicional.

A mi hijo, porque siempre ha sido mi motor y motivo en cada una de las etapas.

A mis hermanos por el apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Le doy gracias a Dios por mantenerme fuerte ante las distintas situaciones desestabilizadores que se me presentaron, con la fe y la confianza puesta en él nada hubiese sido posible.

Así mismo, agradezco a mis padres, mis hermanos y mi hijo por brindarme la confianza y el apoyo necesario para poder alcanzar un logro más en mi vida; lo que hoy presento es producto de lo que ellos con sabiduría, comprensión y rigor supieron guiar correctamente.

INDICE

DEDICATORIA.....	xi
AGRADECIMIENTO	xii
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
I. INTRODUCCIÓN.....	18
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	23
III. MATERIALES Y MÉTODOS	40
3.1. Tipo y diseño de investigación	40
3.2. Formulación de hipótesis	40
3.3. Población y muestra	41
3.4. Criterios de inclusión y exclusión	42
3.5. Técnicas	42
3.6. Procesamiento y análisis de datos	43
3.7. Aspectos éticos	43
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de la población muestral.....	36
Tabla 2: Relación entre la comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022.....	40
Tabla 3: Nivel de comunicación organizacional en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022.....	41
Tabla 4: Nivel de patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022.....	42
Tabla 5: Relación entre las dimensiones ascendente, descendente, horizontal y diagonal de la comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022.....	43

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	58
Anexo 2: Operacionalización de variables	59
Anexo 3: Consentimiento informado	61
Anexo 4: Escala de Comunicación Organizacional	62
Anexo 5: Cuestionario Melbourne para la toma de decisiones	64
Anexo 6: Validez de instrumentos por juicio de expertos	65
Anexo 7: Resolución de constitución del jurado	74
Anexo 8: Resolución de aprobación de proyecto de tesis	76
Anexo 9: Resolución de ampliación de vigencia de tesis	78

RESUMEN

La presente investigación titulada Comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022. El tipo de investigación fue descriptiva-correlacional de corte transversal de enfoque cuantitativo con diseño no experimental. La población estuvo conformada por 141 trabajadores de los cuales solo 101 participaron; para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos como lo son la Escala de Comunicación Organizacional y el Cuestionario Melbourne para la toma de decisiones, obteniendo como resultado que existe una correlación negativa baja ($r = -0,329$ y $-0,340$) y una correlación positiva moderada y positiva muy baja ($r = 0,417$; $0,055$) entre la variable comunicación organizacional y los patrones evitación, hipervigilancia, vigilancia y autoconfianza respectivamente en los colaboradores de un supermercado. Así mismo se evidenció que un 82,2% de los colaboradores presentan un nivel alto de comunicación organizacional seguido de un 17,8% en el nivel medio y finalmente con un 0% en el nivel bajo. Del mismo modo respecto a los patrones de toma de decisiones, en el patrón evitación que el nivel predominante es el inadecuado con un 61,4%, seguidamente el patrón vigilancia se demostró que el 90,1% se encuentra en el nivel adecuado, así mismo, en el patrón hipervigilancia el 37,6% se encuentra en el nivel indeciso y finalmente respecto al patrón autoconfianza queda demostrado que el 87,1% se encuentra en el nivel adecuado.

Palabras clave: Comunicación organizacional, patrones, decisiones.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Organizational Communication and decision-making patterns in the collaborators of a supermarket, Tumbes 2022", had as general objective to determine the relationship between organizational communication and decision-making patterns in the collaborators of a supermarket, Tumbes 2022. The type of research was descriptive-correlational cross-sectional with a quantitative approach with a non-experimental design. The population was made up of 141 workers of which only 101 participated; For data collection, two instruments were used, such as the Organizational Communication Scale and the Melbourne Questionnaire for decision making, obtaining as a result that there is a low negative correlation ($r = -0,329$ and $-0,340$) and a moderate positive and very low positive correlation ($r = 0.417$; 0.055) between the organizational communication variable and the avoidance, hypervigilance, vigilance and self-confidence patterns, respectively, in supermarket employees. Likewise, it was evidenced that 82.2% of the collaborators present a high level of organizational communication followed by 17.8% in the medium level and finally with 0% in the low level. In the same way, regarding the decision-making patterns, in the avoidance pattern that the predominant level is inadequate with 61.4%, then the vigilance pattern showed that 90.1% are at the appropriate level, as well Likewise, in the hypervigilance pattern, 37.6% are at the indecisive level and finally, regarding the self-confidence pattern, it is shown that 87.1% are at the appropriate level.

Keywords: Organizational communication, patterns, decision.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolló teniendo en cuenta que, la comunicación organizacional es una variable fundamental para tomar decisiones dentro de una organización.

Fernández (1999) define a la comunicación organizacional como el conjunto de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, así como entre la organización y su entorno, es decir aquel intercambio de palabras entre el personal que conforma la institución. La visión de este autor sobre la comunicación organizacional no solo se centra en el intercambio de mensajes sino también en la aplicación estratégica de técnicas y actividades diseñadas para optimizar ese intercambio; o bien influir en las opiniones, actitudes y conductas del público interno y externo de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos, por lo tanto, la comunicación organizacional puede definirse como el conjunto de estrategias comunicativas orientadas a mejorar la relación entre los miembros de una organización.

Así mismo, Chiavenato (2011) refiere que la toma de decisiones es un proceso mediante el cual se realiza un análisis y se elige un curso de acción entre varias opciones. Así mismo, Soria y Pérez (2010) mencionan que la comunicación organizacional es concebida como una parte fundamental para el funcionamiento de la organización y también es importante para la interacción con el mundo exterior, de esta manera se llega a constituir como una variable indispensable para tomar decisiones entre el personal que conforma la institución.

Actualmente algunas instituciones no le asignan la mayor importancia a la comunicación, por lo que muchas veces cuando se quiere transmitir un mensaje de forma fluida éste se torna dificultoso al momento de comprenderlo y esto hace que se genere problemas en el ambiente laboral no permitiendo que los colaboradores desarrollen sus labores de manera satisfactoria, y de la misma manera impide tomar decisiones precisas para el bien común. Arévalo (2018).

La presente investigación titulada Comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022; tiene como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones, de la misma forma describir los niveles de ambas variables.

La comunicación forma parte de la naturaleza del ser humano, todas las personas necesitan interactuar entre sí y dentro de las organizaciones esto no es la excepción. Espinoza (2021).

Actualmente tanto las organizaciones públicas como privadas se ven tan inmersas en los cargos que cada institución tiene y debe cumplir que no le prestan la mayor atención a la comunicación y no hacen el uso adecuado de ésta en todas sus direcciones, propiciando de esta manera a que sus trabajadores no accedan a la información global, lo cual hace que se aplase las metas o tareas planteadas generando problemas para la institución e impidiendo realizar el trabajo eficiente ocasionando un déficit en la atención al cliente, el clima, en la toma de decisiones, entre otros factores que podrían ser perjudiciales si no se mejora la comunicación organizacional. Arévalo (2018).

Mantener a los trabajadores informados y fomentar las relaciones humanas dentro de una organización son dos pilares esenciales para mejorar las interacciones en todos los niveles jerárquicos. Urbina (2019).

La comunicación organizacional es esencial tanto en el sector público como en el privado ya que desempeña un papel clave en la eficiencia y eficacia de las organizaciones, el cual busca el bien común. En la actualidad se contempla que muchos de los problemas generados en las instituciones se dan como consecuencia de una mala comunicación, con deficiencia en la disposición de una información clara, precisa y confiable. Desde ese punto de vista la comunicación debería ser un apoyo objetivo en la toma de decisiones para que su eficacia se evidencie de manera positiva en los resultados de tales decisiones tomadas. Arévalo (2018).

Contreras (2012) menciona que una buena comunicación en la organización puede influir en la manera de pensar y actuar tanto a nivel interno como externo, generando cambios en el comportamiento humano, actitudes positivas, decisiones acertadas, resolución de problemas y trabajo en equipo. Por lo tanto, quienes se

encargan de la comunicación deben considerar una serie de elementos que influyan en la personalidad y las emociones de cada individuo, aportando así al aprendizaje colectivo.

Por otro lado, Gareth (2008) refiere que la toma de decisiones es muy relevante ya que destaca cómo este proceso es central para el funcionamiento de una organización. Según este autor, la toma de decisiones impulsa la operación organizacional y se basa en un conjunto de normas y hábitos que aportan estabilidad. Así mismo, autores como Vicente y Ayala (2008) reconocen la comunicación como una herramienta indispensable que no solo transmite datos, sino que también facilita la identificación y evaluación de opciones, lo que es crucial para una toma de decisiones efectiva en cualquier organización.

La comunicación dentro de las organizaciones es un proceso dinámico de flujo constante que, al mismo tiempo, mantiene un nivel de identificación estructural. Sin embargo, es importante tener en cuenta que esta estructura no es estática sino cambiante, ajustándose de acuerdo con el desarrollo de la organización. Espinoza (2021).

La población objeto de estudio no fue ajena a esta problemática, considerando que muchos de los colaboradores quizás no reciben la información adecuada que les permita tener un buen desempeño de su labor y en ocasiones les impida cumplir con las tareas trazadas. Muchas veces la comunicación en las organizaciones no se da de manera fluida y positiva por lo cual impide también tomar decisiones precisas para el bien de cada miembro en la institución, Arévalo (2018); es por ello que la presente investigación se desarrolló con el fin de determinar la relación significativa que existe entre la comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado Tumbes.

Balarezo (2014) en su estudio La comunicación organizacional y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, tuvo como objetivo analizar cómo una deficiente comunicación organizacional afecta el desarrollo de dicha empresa. Llegó a la conclusión de que las deficiencias en la comunicación repercuten negativamente en la coordinación de las actividades dentro de la organización, influyen directamente sobre la baja productividad y afectan las actitudes de los trabajadores; además se encontró que la mayoría de los

colaboradores conocen muy poco acerca de los tipos de comunicación que existen dentro de la organización.

Por lo descrito en párrafos anteriores, fue necesario plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022?

Desde la perspectiva teórica esta investigación aportó al conocimiento de los fundamentos teóricos que sustentan actualmente la relación que tiene la comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado Tumbes.

Desde el aspecto social, los datos obtenidos permitieron generar estrategias para desarrollar el buen uso de la comunicación organizacional y así ayude a tomar decisiones claras y precisas para el bien común dentro de la organización.

En el aspecto práctico, esta investigación pretendió que los miembros de la organización desarrollen vías más eficaces de comunicación que permitan tomar decisiones adecuadas en el ambiente laboral. Y En el aspecto institucional se pretendió que la Universidad amplie más la investigación en el área de la Psicología organizacional.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022. Teniendo como objetivos específicos los siguientes: 1. Describir los niveles de comunicación organizacional en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022. 2. Describir los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022. 3. Determinar la relación entre las dimensiones de comunicación organizacional: ascendente, descendente, horizontal y diagonal; y los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022.

La presente investigación se divide en varios capítulos: en el capítulo I se presenta la introducción, que ofrece una visión precisa y concisa del tema; en el capítulo II se realiza una revisión de la literatura incluyendo fundamentos teóricos y estudios relacionados con las variables analizadas. El capítulo III, describe los materiales y

métodos, abarcando el diseño y tipo de estudio, la población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados, las consideraciones éticas y el procesamiento y análisis de la información recolectada. En el capítulo IV se presentan los resultados y en el capítulo V hace referencia a la discusión de la investigación donde se exponen los estadísticos que demuestran la aceptación de la hipótesis general. Finalmente los capítulos VI y VII incluyen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos de la investigación.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

En la teoría constructivista de la comunicación organizacional Fernández y Galguera (2009) mencionan que el constructivismo es una teoría que está encaminada a aclarar las diferencias individuales de la facultad que tienen la personas para comunicarse de manera adecuada en un ambiente social. Esta teoría se centra en el desarrollo cognitivo de la psiquis y asegura que las personas explican sus experiencias a través de un sistema de semejanzas personales. Además, hace mención en que la comunicación es una postura epistémica, es decir cómo el ser humano va desarrollando a lo largo de su vida la inteligencia y va constituyendo conocimientos.

En la teoría de la información organizacional Weick (2005, citado por Huamán 2017) hace énfasis en que la comunicación de la información es de vital importancia para que una organización tenga éxito, además de ello, emplea la teoría general de sistemas para explicar cómo las interrelaciones entre los individuos contribuyen al éxito organizacional, en este sentido considera que los colaboradores trabajan en conjunto y por lo tanto construyen sistemas diádicos (fuente/receptor) para disminuir la incertidumbre y evitar errores y así encontrarle sentido a la información que recibe de los demás con la finalidad de obtener las metas organizacionales y cumplir con los objetivos propuestos.

Respecto a las bases teóricas de la toma de decisiones, se encuentra el modelo de racionalidad limitada desarrollado por Herbert Simon en 1995 quien menciona que los individuos toman decisiones de una forma parcialmente irracional, esto a causa de nuestras limitaciones cognitivas. El modelo surge como reacción a los modelos de racionalidad, que consideraban que el ser humano es un ser racional, que toma decisiones óptimas de acuerdo a la información disponible. Guedez (2013) menciona que el modelo de elección racional debe considerar los siguientes puntos: alternativas de elección, un subgrupo de alternativas que la persona percibe, un factible estado de los resultados de la elección, un servicio de pagos que incorpore

la “utilidad” que consigna el decisor a cada resultado y por último la información sobre los resultados.

Guedez et al., (2013) consideran que hay dificultad al momento de tomar decisiones debido a que nuestros recursos para procesar información son limitados, especialmente aquellos problemas complejos de la vida cotidiana. El modelo de racionalidad afirma que los seres humanos usamos heurísticos para resolver problemas, es decir, que usamos reglas generales y sencillas que en muchos casos pueden ser útiles pero que en otros puede producir sesgos cognitivos.

La teoría de los juegos o de las decisiones interactivas, Soto y Valente (2005) mencionan que fue desarrollada por el matemático John Von Neumann y el economista Oskar Morgenstern en 1939; tiene como objetivo observar la conducta racional en ambientes de interacción entre jugadores en la que las consecuencias están condicionadas a las acciones de los jugadores. Esta teoría no nos enseña a cómo jugar, sino a cómo esta teoría estudia los conflictos entre dos personas racionales, es decir estudia la rivalidad entre jugadores que creen y pueden que son capaces de engañar al otro, pero se supone que estos jugadores son racionales por lo tanto harán un análisis de las estrategias a utilizar en el juego. Moranchel (2017).

El modelo intuitivo de la toma de decisiones desarrollado por Robbins (2009) sostiene que los gerentes o equipos de trabajos deben seguir una serie de pasos para que sus decisiones sean lógicas y estén bien fundamentadas. No existe un método que garantice que los administradores tomen una decisión correcta, pero, si ellos aplican el método racional tendrán más posibilidades que otros de llegar a soluciones de alta calidad frente a los problemas que enfrentan, ya que es un modelo que está encaminado a la búsqueda de soluciones que respondan de manera positiva a los problemas de la empresa. Este modelo permite ir más allá del razonamiento, permitiendo que el administrador no tome la decisión más superficial sino la que más le convenga a la empresa, esto de acorde a un análisis exhaustivo del modelo.

El modelo de decisión racional, desarrollado por March y Hubert Simon (1958); concibe a la decisión como un proceso dirigido a la consecución de un objetivo, que se encuentra motivado por un problema en donde la ruta para la selección de la

solución está regulada por reglas, es decir que el gerente deberá tomar decisiones basadas en elementos racionales, evitando así que sus acciones caigan en la irracionalidad, además de alcanzar una mayor objetividad y certeza de estas.

El modelo basa su teoría en supuestos de difícil cumplimiento como: en un primer momento los problemas deben ser fácilmente evidenciables, y a esto se suma el hecho de que las personas implicadas en la decisión deben de estar de acuerdo con los criterios que va a evaluar la situación. Además, supone que las personas que toman las decisiones son racionales, por lo tanto, significa que al momento de identificar el problema no poseen ningún tipo de sesgos, así mismo, supone que se encuentran en la capacidad de procesar toda la información relevante al problema. Yacuzzi (2007).

Para profundizar más acerca de la comunicación organizacional, se han encontrado algunas definiciones de autores como:

Chiavenato (2011) define la comunicación organizacional como un proceso fundamental dentro de las organizaciones destacando aspectos claves como la transmisión de información e interpretación del significado, es decir, que cada miembro de una organización interpretará el significado del mensaje que se transmite de acuerdo a la información que recibe.

Fernández (2009) considera que la comunicación organizacional no puede separarse de la cultura organizacional en la que tiene lugar, ya que ésta actúa como un sistema de vías que no solo permite que los mensajes surjan y se transmitan, sino que también configura los patrones de interacción entre los miembros de la organización, influyendo en cómo se genera, comparte y entiende la información.

Almenara et al., (2005) consideran que la comunicación dentro de la organización actúa como su sistema nervioso, ya que es esencial para coordinar sus funciones y asegurar su operación eficiente; la acumulación de información muchas veces pierde valor cuando no se transmite de manera adecuada. Así mismo, Rebeil y Ruiz (2000) consideran que la comunicación es un elemento muy importante ya que constituye la identificación, selección y unión de los medios eficientes para lograr los objetivos propuestos.

La comunicación es de mucha importancia para la interacción de las personas, así mismo para el comportamiento de los grupos dentro de una organización. Las principales funciones que cumple la comunicación son: control, motivación, expresión emocional e información. Chiavenato (2011).

Control: La comunicación dentro de la organización tiene un sólido componente de control, ya que cuando los colaboradores comunican sobre una dificultad a su superior de inmediato generan que la comunicación tenga una función de control. De acuerdo a esto la función de control se basa en los niveles jerárquicos o reglas que se tienen que cumplir para cualquier tipo de información que se quiere dar a conocer a un superior.

Motivación: La comunicación propia a la motivación, cuando se le explica a un trabajador lo que debe hacer, las metas que debe alcanzar para su buen desempeño. La retroalimentación sobre los avances alcanzados de los trabajadores estimula la motivación y requieren de comunicación.

Expresión emocional: Es un aspecto fundamental que impacta tanto el bienestar de los empleados como dinámica general de la organización. La comunicación organizacional facilita la expresión emocional y contribuye a la satisfacción de necesidades sociales.

Información: Se cuenta con los datos más relevantes para tomar decisiones que ayuden al logro de los objetivos propuestos por las organizaciones.

Existen barreras que dificultan la comunicación y son consideradas como obstáculos que impiden que la comunicación se dé de manera clara, y fluida. Chiavenato (2011) menciona los siguientes tipos de barreras:

Barreras personales: Son obstáculos que surgen debido a las características individuales de las personas como sus emociones, valores, creencias y experiencias personales. En el entorno laboral, estas barreras pueden manifestarse de diversas maneras, afectando la efectividad de la comunicación entre superiores y subordinados.

Barreras físicas: Son aquellas dificultades que ocurren en el ambiente y afecta al proceso comunicativo, por ejemplo, podría ser una puerta que hace ruido, las paredes que se interponen entre la fuente y el destinatario, etc.

Barreras semánticas: Aquellas distracciones derivadas de los símbolos que se utilizan para la comunicación. Las palabras, los gestos pueden ser interpretados de diferentes formas por los sujetos comprometidos en el proceso y esto puede alterar el significado. Un ejemplo de ellos es la diferencia de idiomas.

Además de estas barreras, Chiavenato (2011) menciona varios factores organizacionales, que pueden dificultar la comunicación en las organizaciones. Estos factores incluyen:

Filtración: Se refiere a la práctica en la que el emisor de un mensaje manipula o ajusta la información para presentarla de una manera que beneficie al receptor o que el emisor perciba como favorable para sí mismo o para la organización. Esto puede ocurrir cuando los trabajadores buscan avanzar en sus carreras o cuando desean presentar información de manera que impresione positivamente a sus superiores.

Percepción selectiva: En la fase comunicativa tanto el emisor como el receptor captan el mensaje de forma precisa en base a sus propias necesidades, motivaciones, experiencias y características personales.

Sobrecarga de información: Es un fenómeno que ocurre cuando una persona recibe una cantidad excesiva de datos o información, lo que supera su capacidad para procesar y manejar eficazmente toda la información disponible. Esta situación puede llevar a una serie de problemas y desafíos.

Distorsión: Se refiere al fenómeno en el que un mensaje experimenta alteraciones que modifican su significado original; estas alteraciones pueden ocurrir en diferentes etapas del proceso comunicativo, desde la transmisión hasta la recepción y pueden afectar tanto el contenido como el propósito del mensaje.

Omisión: Se produce cuando el destinatario corta ciertas partes importantes del mensaje, lo cual provoca que su significado pierda algo de sustancia.

Fernández (2016) plantea que las organizaciones pueden ser vistas como entidades estáticas, en el sentido de que tienen estructuras y sistemas que permanecen relativamente constantes mientras sus miembros cooperan para alcanzar objetivos comunes y la comunicación es el proceso a través del cual coordinan las actividades, y se puede dar de las siguientes formas:

Cara a cara: La comunicación entre dos personas en una organización se da de manera fluida por el ambiente físico y social en que se desarrolla, además se debería tener en cuenta que quienes se comunican pertenecen al mismo grupo o si son subordinado o superior.

Comunicación en pequeños grupos: Gran parte de la comunicación se da en grupos pequeños, lo cual es de mucha relevancia ya que para lograr los objetivos de la organización depende del trabajo en conjunto de todos los miembros que la conforman.

Comunicación mediada: Esta forma de comunicación se da a través del uso de elementos en los que se incluye la transmisión del mensaje, lo que supone la separación física del emisor y el receptor y de alguna manera se ve alterado el proceso comunicativo.

Gibson et al., (2011) consideran que existen cuatro direcciones de comunicación organizacional, tales como:

Comunicación descendente: Es un tipo de comunicación organizacional que fluye desde los niveles jerárquicos superiores hacia los niveles inferiores dentro de una organización, sus formas más comunes se dan mediante memorandos oficiales, procedimientos, manuales y publicaciones de la organización. En muchas organizaciones la comunicación descendente puede ser inadecuada o deficiente lo que puede llevar a varios problemas como la falta de información o rigidez organizacional, y para mitigar estos problemas es crucial que las organizaciones implementen mecanismos efectivos como la retroalimentación y actualización regular. Una comunicación descendente bien gestionada puede mejorar la cohesión y el desempeño dentro de la organización.

Comunicación ascendente: Es aquella que fluye de los niveles inferiores a los superiores. Algunos estudios han demostrado que administradores mejoraron en cuanto a su desempeño, debido a que se han implementado eficazmente programas de comunicación ascendente. Este tipo de comunicación a menudo es importante para la toma de decisiones de forma sensata.

Comunicación horizontal: Se refiere al intercambio de información que ocurre entre los miembros de la misma jerarquía o entre diferentes departamentos dentro de una

organización. Es esencial para integrar y establecer las distintas actividades y funciones organizacionales.

Comunicación diagonal: Este tipo de comunicación es poca utilizada, se da cuando los miembros de la organización no se pueden comunicar de manera eficaz a través de otros canales.

Respecto a la toma de decisiones, Arévalo y Estrada (2016) refieren que es un acto fundamental y constante en nuestras vidas, en el cual nos enfrentamos a una variedad de opciones y debemos elegir entre ellas.

Chiavenato (2009) señala que muchas de las decisiones no reciben la atención adecuada en cuanto a planeación y análisis, ya que a menudo las personas toman decisiones impulsivamente basándose en sentimientos del momento, sin considerar todos los aspectos que podrían llevar a un resultado positivo. La toma de decisiones afectiva está estrechamente vinculada con el proceso comunicativo, ya que dependerá de la naturaleza y cantidad de información quien toma la decisión.

Camero (2018) afirma que tanto en una organización como en la vida diaria se toman decisiones de manera constante, pero sin embargo existe el riesgo de no acertar, es por ello que en una organización el directivo debe contar con la mayor proporción de información relacionada con la empresa, sus miembros y el contexto, ya que de ello dependerá tomar una decisión adecuada a las distintas problemáticas y así disminuir los riesgos.

Luna y Laca (2014) mencionan, desde del modelo de conflicto de decisión de Janis y Mann que son cuatro las dimensiones que permiten describir la toma de decisiones.

Vigilancia: Es cuando la persona es optimista y de manera positiva confía en su capacidad para encontrar soluciones efectivas a los problemas que enfrenta, así mismo, es consciente del tiempo disponible para reunir y analizar la información necesaria. Aborda la evaluación de la información de manera lógica y sistemática; analiza los datos y las opciones de manera crítica y razonable evitando decisiones apresuradas.

Hipervigilancia: Es un estado en el que una persona se encuentra excesivamente alerta y preocupada por resolver una situación conflictiva. Aunque tiene la intención de encontrar una solución y está dispuesta a actuar, enfrenta varias dificultades debido a la presión del tiempo y la naturaleza de su enfoque, por lo tanto tiende a apresurarse en la búsqueda de información, llegando a experimentar altos niveles de estrés.

Evitación defensiva: Es un mecanismo de afrontamiento en el que una persona, frente a una situación conflictiva o problemática, elige evitarla o aplazarla en lugar de enfrentarse a ella. Esta actitud suele estar marcada por una perspectiva pesimista y una percepción de falta de capacidad o tiempo para resolver el problema.

Autoconfianza: Es la actitud que tiene la persona para asumir para tomar decisiones y enfrentar situaciones, incluso en contextos conflictivos o desafiantes.

Para Córdoba (2004) el ambiente de decisión tiene tres componentes:

Ambiente de certeza: De acuerdo con la teoría de decisiones, este componente, significa demostrar seguridad y estar convencido de la decisión que se va a tomar, es mostrar naturalidad en una situación que se tiene que tomar la decisión adecuada y entonces hacer la solución a la problemática. En cuanto a los que toman decisiones en las empresas pueden tener bien demarcado el problema y pueden tener la seguridad de tomar la decisión más efectiva para la solución de problemas.

Ambiente de riesgo: Se dan a conocer las posibles alternativas, pero los resultados que se derivan de ellas se pueden manifestar de distintas formas, es decir que el sujeto que decide sabe las repercusiones que pueden darse de acuerdo a los fenómenos naturales en función de una determinada ley de probabilidad.

Ambiente de incertidumbre: en este ambiente existe una insuficiente información por lo que cuando la persona va a tomar una decisión se basará en la intuición; es decir que no hay seguridad en el decisor debido a la falta de información, por lo tanto, puede que la persona se deje llevar por su inteligencia emocional.

Robbins y Coulter (2005) mencionan que el proceso de toma de decisiones se da en una serie de ocho pasos:

Identificación de un problema: Es el primer paso crucial en el proceso de toma de decisiones dentro de una organización. Este proceso comienza cuando se reconoce una discrepancia entre la situación actual y el estado deseado; esta discrepancia se convierte en un problema cuando ejerce una presión que requiere la acción de un administrador o líder para ser resuelta, si el problema no se aborda a tiempo puede prolongarse y llevar a consecuencias negativas en el futuro. Por ello, es esencial que los administradores identifiquen y actúen sobre los problemas antes de que se vuelvan críticos.

La identificación de los criterios para la toma de decisiones: es un paso crucial en el proceso de resolución de problemas. Después de identificar el problema, es fundamental reconocer los criterios que guiarán la toma de decisiones. Este proceso indica que son importantes los criterios que se distinguen como los que no.

La asignación de ponderaciones a los criterios: Es una parte fundamental en el proceso de toma de decisiones, especialmente cuando se trata de evaluar diferentes opciones o alternativas.

El desarrollo de alternativas: Es una fase crucial dentro del proceso de toma de decisiones, en la cual se identifican, generan y evalúan distintas opciones para abordar un problema en específico.

Análisis de alternativas: Es una etapa crítica en la toma de decisiones y se lleva a cabo una vez que se han desarrollado varias opciones, es importante que el decisor las analice cuidadosamente, ya que de esto dependerá la solución de problemas. Al comparar cada opción con los criterios establecidos y evaluar sus posibles resultados, se puede seleccionar la alternativa más adecuada para resolver el problema de manera óptima.

Por otro lado, están la implantación de una alternativa y la efectividad de la decisión que son pasos cruciales en el proceso de toma de decisiones, que aseguran que las decisiones no solo se tomen correctamente, sino que también se implementen efectivamente y se revisen para confirmar su éxito.

Para Robbins y DeCenzo (2013) todas las personas poseen características únicas al momento de tomar decisiones que influyen en la solución del problema:

Estilo directivo: las personas con este estilo tienen una baja tolerancia a lo equívoco y buscan la racionalidad. Los tipos directivos toman decisiones de manera rápida con poca información y se enfocan en el corto plazo. Las personas bajo este estilo no admiten que el problema pueda solucionarse de distintas maneras, esto no significa que puedan tomar malas decisiones, sino que lo hacen basándose en la poca información existente. Sin embargo, utilizar este estilo les resulta beneficioso cuando surgen problemas imprevistos y deben ser solucionados a corto plazo.

Estilo analítico: Las personas con este estilo son lo contrario a los del estilo directivo; por lo que ellos tienen más tolerancia a lo equívoco, lo cual los lleva a querer obtener más información sobre el problema y considerar más alternativas. También se considera los puntos de vista de otras personas.

Estilo conceptual: Las personas con este estilo contemplan panoramas extensos y consideran muchas alternativas, es decir no se precipitan a tomar decisiones sin analizar la variedad de alternativas. Tienen un enfoque a largo plazo que les permite encontrar soluciones creativas a los problemas.

Para Solano (2012) mencionan que una decisión debe estar basada en cinco ingredientes básicos:

Información: se refiere a la recopilación y análisis de datos relevantes relacionados con el problema, con la finalidad de definir sus limitaciones. Sin embargo, también existe la posibilidad de que la información no puede obtener, en este caso la decisión se basará solo en la información disponible.

Conocimientos: Si la persona que va a tomar la decisión tiene conocimientos sobre las circunstancias que embargan el problema, entonces éstos pueden emplearse para escoger la acción más favorable, en caso contrario, que esa persona carezca de conocimientos, es necesario que busque consejos de quienes, si están informados.

Experiencia: Es una fuente valiosa de información que mejora la capacidad de resolver problemas y tomar decisiones efectivas, aprender de los resultados. Tanto positivos como negativos, permite a las personas refinar sus habilidades y enfoque, contribuyendo a un desarrollo continuo y exitoso en la toma de decisiones. Muchas veces la carencia de experiencia lleva a experimentar.

Análisis: No existe un método único o universalmente aplicable que se ajuste a todas las situaciones, en su lugar se recomienda utilizar una combinación de métodos y enfoques para obtener una visión más completa del problema. Ante la ausencia de un método matemático, se pueden estudiar el problema con otros métodos, si estos otros métodos fallan, entonces solo se debería confiar en la intuición.

Juicio: Es importante en el proceso de toma de decisiones ya que integra y aplica los ingredientes previamente mencionados con la finalidad de seleccionar el curso de acción más adecuado.

Estos ingredientes básicos están ligados a los aspectos integrales que enlazan las destrezas que toda persona que toma las decisiones debe de tener y son de mucha importancia ya que de esto dependerá de la calidad de la decisión tomada.

Como antecedentes internacionales se encuentran las siguientes investigaciones:

Altamirano (2020) en su investigación Influencia de la Comunicación Organizacional Interna en la Toma de Decisiones del Establecimiento Penitenciario de Matagalpa - Nicaragua, durante el I semestre 2020, tuvo como objetivo analizar la influencia de la comunicación organizacional interna en la toma de decisiones de dicho establecimiento. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con elemento cualitativos, de tipo descriptivo con corte transversal. La población fue de 192 y la muestra seleccionada de 30 trabajadores, los métodos utilizados son teórico y empíricos; para la recolección de datos se utilizaron entrevistas y una encuesta llegando a la conclusión que el 90% de los trabajadores no tienen problemas al momento de comunicarse, a diferencia que el 10% considera que si existen problemas, esto quiere decir, que la comunicación influye de manera positiva en la toma de decisiones.

Molina (2018) en su investigación titulada Liderazgo y toma de decisiones (estudio realizado con tres grupos de coordinadores de Maxi Despensas Quetzaltenango y Totonicapán-Guatemala), tuvo el objetivo de determinar el nivel de liderazgo y toma de decisiones en los coordinadores de dichos grupos, la muestra estuvo conformada por 35 personas de distintas áreas de la organización, para medir el nivel de dichas variables se utilizó una escala de Likert la cual fue diseñada por el investigador. Esta investigación fue de tipo descriptivo con un diseño cuantitativo.

Los resultados obtenidos de la correlación de Pearson (0.45) evidenciaron que existe una correlación positiva baja entre liderazgo y toma de decisiones, sin embargo, el liderazgo influye en la toma de decisiones.

Entre los antecedentes nacionales se menciona a:

Gamarra y Riera (2022) en su investigación Comunicación organizacional y satisfacción laboral en analistas administrativos de una empresa peruana de transporte terrestre, Lima-2021 tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los administrativos de dicha empresa. La investigación fue de tipo correlacional y la muestra estuvo conformada por 105 analistas; para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios tipo Likert, el Cuestionario de Comunicación Organizacional de Bakar y Mustafa y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma, llegando a la conclusión que si existe relación entre dichas variables de estudio ($Rho = 0,782$).

Molina y Salazar (2022) en su investigación Comunicación organizacional y clima laboral en tiempos de covid-19 de la Institución Educativa José Quiñones Gonzáles de Chiclayo, tuvo como objetivo establecer la relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en tiempos de covid-19 en dicha institución. La investigación fue correlacional y la población estuvo conformada por 35 sujetos. Se utilizaron dos cuestionarios de Comunicación Organizacional de Porras (2020) y de Clima Laboral de Blanco (2018) adaptado por las investigadoras, llegando a la conclusión que si existe relación positiva considerable (0.714) entre ambas variables.

Ceras (2022) en su investigación Desempeño laboral y toma de decisiones según la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional de Junín – 2019, tuvo como objetivo establecer la relación entre el desempeño laboral y la toma de decisiones según la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional de Junín. El tipo de investigación fue correlacional no experimental y la población estuvo conformada por 55 trabajadores; la técnica utilizada fue la entrevista y los instrumentos los cuestionarios de desempeño laboral y de toma de decisiones, llegando a la conclusión según Rho se Spearman que existe una correlación positiva media (0.662) entre ambas variables de estudio.

Cancino (2022) en su tesis Comunicación organizacional y Satisfacción laboral en el contexto Covid-19, caso grupo ASES tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral en el contexto covid-19, grupo ASES. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo aplicado, nivel descriptivo y diseño no experimental teniendo como población a 49 colaboradores de dicho grupo utilizando como instrumentos dos cuestionarios de 22 preguntas y 16 preguntas cada uno que permitieron medir las variables en estudio, llegando a la conclusión según el estadístico Rho de Spearman que si existe correlación muy alta significativa (0.875) entre ambas variables de estudio.

León y Estrada (2022) en su investigación Comunicación organizacional y compromiso laboral del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Mariscal Luzuriaga tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y el compromiso laboral del personal de dicha UGEL. La investigación fue de tipo correlacional y la muestra estuvo conformada por 33 personas y el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia. La técnica utilizada fue la encuesta y se aplicaron dos cuestionarios realizados por los autores, que permitieron medir ambas variables de estudio llegando a la conclusión según el estadístico Rho de Spearman (0,664) que existe relación positiva y significativa entre dichas variables.

Sandoval y Vivanco (2021) en su estudio Comunicación organizacional y toma de decisiones en la entidad bancaria BBVA, territorio Lince 2021, tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y toma de decisiones en dicha entidad bancaria, el estudio fue de tipo correlacional y la población estuvo conformada por 101 trabajadores de la entidad a quienes se aplicaron dos cuestionarios diseñados por las investigadoras. Los resultados evidenciaron según Rho de Spearman una correlación positiva considerable (0, 877) entre ambas variables de estudio.

Burga y Goicochea (2021) en su estudio La comunicación organizacional y su relación con el trabajo en equipo en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020 tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo de dicha dirección. La población estuvo conformada por 50 trabajadores, personal administrativo de dicha empresa; el tipo de investigación fue

aplicado, descriptivo correlacional de corte transversal y el instrumento utilizado fue un cuestionario de 18 preguntas construido por las autoras y validados a través del coeficiente Alfa de Cronbach aplicados a los trabajadores y llegando a la conclusión según Rho de Spearman que si existe correlación significativa pero baja (0.501) entre ambas variables de estudio.

Remicio (2020) en su investigación Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa Café Café del Perú, Miraflores 2020, tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral. La investigación fue de tipo correlacional y la muestra estuvo conformada por 33 colaboradores de dicha empresa. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos desarrollados por la autora para medir dichas variables. Los datos obtenidos fueron analizados utilizando el coeficiente de correlación de Pearson (0,789) llegando a la conclusión que si existe relación positiva alta entre ambas variables de estudio.

Piedra (2020) en su investigación titulada Comunicación organizacional y la motivación laboral en el docente de la facultad de ciencias de la comunicación de una universidad privada peruana tuvo objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y la motivación laboral. La investigación fue de tipo correlacional y se basa en una muestra de 80 docentes. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios el Test de Comunicación Organizacional de Portugal adaptado por Espinoza y la Escala General de Satisfacción, llegando a la conclusión que existe relación positiva ($Rho=0,809$) entre la comunicación organizacional y la motivación laboral.

Espejo (2020) en su investigación Toma de decisiones y Gestión Universitaria en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad peruana Los Andes, 2018, el objetivo fue determinar la relación entre toma de decisiones y gestión universitaria en el personal administrativo de dicha universidad. El estudio adoptó un diseño correlacional y se basó en una muestra de 68 personas. Para la recolección de datos se utilizaron cuestionarios tipo Likert para medir ambas variables. La correlación se analizó utilizando el estadístico Tau B de Kendall, los resultados mostraron una relación directa muy

buena (0.839) indicando que existe relación positiva significativa entre ambas variables de estudio.

Rojas (2019) en su investigación titulada Comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Teletanto del Perú S.A.C., plataforma comercial de movistar Ate 2019, tuvo como objetivo describir la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral. La investigación fue de tipo correlacional y diseño no experimental; la población estuvo conformada por 93 trabajadores de dicha empresa y para la recolección de datos se utilizaron 2 instrumentos para medir dichas variables tipo Likert, llegando a la conclusión que si existe correlación positiva considerable ($Rho=0,696$) entre dichas variables.

Aroni (2019) en su investigación titulada Comunicación organizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de limpieza, tuvo como objetivo establecer la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral. El tipo de investigación fue correlacional y la muestra estuvo conformada por 92 participantes de los cuales 9 se descartaron por omisión o doble respuesta. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de comunicación organizacional (Portugal) y la Escala de Satisfacción Laboral llegando a la conclusión que si existe una correlación significativa moderada ($Rho=0,493$) entre ambas variables de estudio.

Cáceres (2019) en su investigación La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Gerencia de Gestión Electoral – ONPE, Lima, 2019, tuvo como objetivo determinar entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en dicha gerencia utilizando una metodología de tipo aplicada con diseño no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional, así mismo se utilizó em método hipotético-deductivo, siendo el tipo de muestra censal, es decir, se trabajó con el 100% de la población que corresponde a 50 colaboradores administrativos. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario tipo Likert conformado por 17 preguntas, llegando a la conclusión según Rho de Spearman (0,413) que existe una correlación positiva media entre ambas variables de estudio.

Uceda (2018) en su investigación Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Salesland Internacional S.A. Lima - 2017, tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral

en los colaboradores de dicha empresa. En la investigación correlacional, la población estuvo conformada por 40 colaboradores de dicha empresa y la muestra se conformó por el total de la población. Como técnica se usó la observación y como instrumento un cuestionario tipo Likert. Los resultados de correlación con una R de Pearson que asciende a 0,791 con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una relación positiva considerable entre ambas variables.

Huamán (2017) en su investigación titulada Comunicación organizacional en los trabajadores del Instituto Penitenciario (INPE) - sede Cercado de Lima, tuvo como objetivo determinar el nivel de comunicación en los trabajadores de dicho Instituto. El tipo de investigación es descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 123 trabajadores, llegando a la conclusión que el nivel predominante de la comunicación es el nivel medio (40%), seguido del nivel alto (32%) y por último el nivel bajo (28%).

Panduro (2017) en su investigación Control interno y toma de decisiones en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa 2016, tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y la toma de decisiones en el personal administrativo del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del Ministerio de Educación 2016, para este estudio se utilizó el método hipotético deductivo, el tipo de investigación es básico con nivel correlacional con diseño no experimental de corte transversal. La población para este estudio estuvo conformada por 300 trabajadores utilizando una muestra de 169 trabajadores, para la recolección de datos se utilizaron cuestionarios. La conclusión a la que se llegó es que si existe relación estadísticamente significativa ($Rho=0,514$) entre la variable control interno y la toma de decisiones en el personal administrativo.

Respecto a los antecedentes locales se encuentran los siguientes:

Carrillo (2022) en su investigación Comunicación organizacional y liderazgo efectivo en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2022, tuvo como objetivo determinar la implicancia de la comunicación organizacional en el liderazgo efectivo de dicha dirección regional, el tipo de estudio fue correlacional y la muestra estuvo conformada por 46 trabajadores administrativos, se aplicó el muestreo no probabilístico; la técnica utilizada fue la encuesta, se aplicaron dos cuestionarios

tipo Likert para ambas variables; obteniendo como resultado según el estadístico Rho Spearman (0,349) lo cual indica que existe relación positiva significativa entre ambas variables de estudio.

Prescott y García (2020) en su estudio Motivación laboral y toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Provincia de Zarumilla, Región Tumbes 2019, tuvieron como objetivo determinar cuál es la situación de la motivación laboral y la toma de decisiones de dicha municipalidad; el tipo de estudio fue aplicado de tipo descriptivo con diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 57 trabajadores, los métodos utilizados para esta investigación fueron descriptivo-cuantitativo-deductivo usando como instrumentos fichas bibliográficas y un cuestionario; obteniendo como conclusión que el nivel de motivación laboral es alto con el 52.63% representada por 30 trabajadores y el nivel de toma de decisiones es bueno con 49.12% representada por 28 trabajadores describiendo el moderado involucramiento de los trabajadores en la solución de problemas.

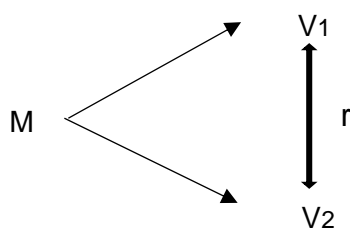
Pacheco y Ramírez (2019) en su investigación Capacidades gerenciales y toma de decisiones en la Municipalidad de Distrital de Aguas Verdes, 2019; tuvieron como objetivo determinar de qué manera las capacidades gerenciales permiten una efectiva toma de decisiones en dicha municipalidad; el tipo de estudio fue descriptivo con diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 55 personas. Los métodos empleados fueron cuantitativo y deductivo usando la técnica de análisis y encuestas, concluyendo que el 87.7% de los trabajadores poseen dichas capacidades gerenciales que permite un 90.25% de eficacia de la toma de decisiones dentro de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional y de corte transversal de manera que los instrumentos aplicados fueron por única vez. Del mismo modo se buscó relacionar la comunicación organizacional y los patrones toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022.

El esquema de investigación que se usó fue el siguiente:



Donde:

M: Muestra

V1: Comunicación organizacional

r: Relación entre variables

V2: Toma de decisiones

3.2. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

H1: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población muestral

Para la presente investigación se consideró a los trabajadores de las diversas áreas que conforman la organización, siendo un total de 141 colaboradores de un supermercado de Tumbes 2022.

Para la presente investigación se consideró trabajar con toda la población, que son 141 colaboradores, dado que es una población pequeña para la cantidad que demanda una investigación.

Tabla 1

Distribución de la población muestral

Puesto	N° personas
Gerente zonal	1
Gerente de tienda	1
RR.HH.	3
Subgerente	1
Jefe de verduras	1
Operario de verduras	8
Jefe de carnes y pescado	1
Operarios de carnes y pescado	6
Jefe de fiambres	1
Operario de fiambres	6
Jefe de abarrotes	1
Operario de abarrotes	27
Jefe de bazar	1
Operario de bazar	17
Jefe textil	1
Operario de textil	15
Jefe de cajas	1
Supervisor de cajas	1
Operario de cajas	28
Jefe de electros	1

Operario de electro	10
Jefe de seguridad	1
Agentes de seguridad	4
Personal de limpieza	4
<hr/>	
TOTAL	141

Fuente: Elaboración propia

3.3.2. Muestreo

Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia en el que se trabajó con toda la población.

3.4. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Criterios de investigación

Criterios de inclusión

- Colaboradores que trabajan en el supermercado.
- Colaboradores que dieron su consentimiento para participar en la investigación.

Criterios de exclusión

- Colaboradores que no completaron los instrumentos de recolección de datos.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnicas

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación para la recolección de datos fueron a través de la observación directa y la aplicación de cuestionarios que permitieron medir las dos variables a estudiar.

3.5.2. Instrumentos

Para medir la variable Comunicación Organizacional se utilizó la Escala de Comunicación Organizacional (ECO) desarrollada por Fernández (1999) y validada en Perú por Miranda y Pastor en el 2015.

Para medir la variable Toma de decisiones, se utilizó el Cuestionario Melbourne para la toma de decisiones desarrollado por Luna y Laca (2014), validado en Perú por José Panduro en el 2016.

3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos de la presente investigación se aplicó dos instrumentos de evaluación que midieron las variables de estudio, como lo es la Escala de Comunicación Organizacional y el Cuestionario Melbourne para la toma de decisiones. Las evaluaciones se realizaron de manera presencial y se llevó a cabo en un supermercado de Tumbes.

El procedimiento que se llevó a cabo es que primero se solicitó el permiso necesario a la organización, luego de ello a través de un consentimiento informado a los participantes. La recolección se realizó por turnos y de manera individual.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Una vez realizada la etapa de recolección de datos, se procedió a elaborar la base de datos en excel descartando a aquellas personas que no cumplieran con los criterios de investigación. Luego se analizaron los datos obtenidos a través del programa estadístico SPSS (Social Science Statistics Software Package). Para la obtención de los resultados de esta investigación se utilizó la estadística descriptiva con pruebas no paramétricas, es decir, que los resultados fueron presentados de forma ordenada mediante tablas estadísticas.

3.8. ASPECTOS ÉTICOS

La presente investigación tuvo la total responsabilidad por parte de la investigadora, considerando que los cuestionarios y las respuestas que se obtuvieron de los participantes fueron estrictamente confidenciales, sin perjudicar la integridad de las personas, es por ello que se requirió de un permiso de la organización y de los colaboradores confirmando su participación para la investigación, todo ello se realizó con suma responsabilidad y no hubo ninguna manipulación de la prueba.

Al realizar una investigación en seres humanos, es crucial adherirse a las consideraciones éticas establecidas tanto a nivel internacional como nacional, como lo estipula el Colegio de Psicólogos del Perú, es por ello que se consideró necesario contar con un consentimiento informado de los sujetos comprendidos; en

el caso de que hayan sido personas incapaces se debió contar con el asentimiento de su representante legal.

En todo proceso de investigación, es fundamental asegurar que los beneficios superen los riesgos para los participantes. Este principio ético es importante para proteger el bienestar de las personas involucradas en la investigación; se debe prestar especial atención a la salud psicológica de los participantes, asegurando que esta prevalezca sobre cualquier interés científico o social.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 2

Relación entre comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado Tumbes 2022.

			Evitació n	Vigilanc ia	Hipervi gilancia	Autoco nfianza
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	-,329	,417	-,340	,055
		Sig. (bilateral)	,001	,000	,001	,0003
		N	101	101	101	101

Fuente: Base de datos de los colaboradores del supermercado, Tumbes 2022. Elaboración propia.

En la tabla 2 se puede observar una correlación negativa baja (Rho = -0,329 y -0,340) entre la variable de estudio comunicación organizacional y los patrones evitación e hipervigilancia de la toma de decisiones, seguido se puede observar una correlación positiva moderada (Rho = 0,417) entre la variable de estudio y el patrón vigilancia y finalmente una correlación positiva muy baja (Rho = 0,055) entre comunicación organizacional y el patrón autoconfianza de la toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado Tumbes 2022.

Tabla 3

Nivel de comunicación organizacional en los colaboradores de un supermercado Tumbes 2022.

Comunicación organizacional

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Alto	83	82,2%
Medio	18	17,8%
Bajo	0	0%
Total	101	100,0

Fuente: Aplicación de la Escala de Comunicación Organizacional y la base de datos de los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022. Elaboración propia

En la tabla 3 se puede observar que el 82,2% (n=83) de los colaboradores de un supermercado se ubican en el nivel alto, seguido de un 17,8% (n=18) se ubican en el nivel medio y el 0% en el nivel bajo, es decir, ninguno de los colaboradores del supermercado.

Tabla 4

Patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado Tumbes 2022

Válido	<i>Evitación</i>		<i>Vigilancia</i>		<i>Hipervigilancia</i>		<i>Autoconfianza</i>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	24	23,8%	91	90,1%	28	27,7%	88	87,1%
Inadecua	62	61,4%	9	8,9%	35	34,7%	4	4,0%
Indeciso	15	14,9%	1	1,0%	38	37,6%	9	8,9%
Total	101	100%	101	100%	101	100%	101	100%

Fuente: Aplicación del Cuestionario Melbourne para la toma de decisiones y la base de datos de los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022. Elaboración propia

En la tabla 4 se puede observar en cuanto a la dimensión evitación de la toma de decisiones que el 61,4% (62) de los colaboradores de un supermercado se encuentran en un nivel inadecuado, seguido de un 23,8% (24) en un nivel adecuado y con un 14,9% se ubican en el nivel indeciso; así mismo con respecto a la dimensión vigilancia se observa que el 90,1% (91) se encuentra en el nivel adecuado, seguido de un 8,9% (9) en el nivel inadecuado y con un 1% (1) en el nivel indeciso; por otro lado con la dimensión hipervigilancia se observa que el 37,6% (38) se encuentra en el nivel indeciso, el 34,7% (35) en el nivel inadecuado y el 27,7% (28) en el nivel adecuado, finalmente, en la dimensión autoconfianza el 87,1% (88) se encuentra en el nivel adecuado, el 8,9% (9) en el nivel indeciso y un 4% (4) presenta un nivel inadecuado.

Tabla 5

Relación entre las dimensiones ascendente, descendente, horizontal y diagonal de comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado Tumbes 2022

			Evitación	Vigilancia	Hipervigilancia	Autoconfianza
Rho de Spearman	C. Ascendente	Coeficiente de correlación	-,216	,398	-,411	-,001
		Sig. (bilateral)	,003	,000	,000	,004
		N	101	101	101	101
C. Descendente	e	Coeficiente de correlación	-,189	,296	-,252	-,024
		Sig. (bilateral)	,004	,003	,001	,003
		N	101	101	101	101
C. Horizontal		Coeficiente de correlación	-,318	,179	-,135	,045
		Sig. (bilateral)	,001	,003	,004	,003
		N	101	101	101	101
C. Diagonal		Coeficiente de correlación	-,305	,356	-,327	,009
		Sig. (bilateral)	,002	,000	,001	,001
		N	101	101	101	101

Fuente: Aplicación de los cuestionarios y la base de datos de los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022. Elaboración propia.

En la tabla 6 se puede observar que existe una correlación negativa baja, moderada y muy baja (Rho= -0,216; -0,411; -0,001) respectivamente entre la dimensión ascendente y los patrones evitación, hipervigilancia y autoconfianza y una correlación positiva baja (Rho= 0,398) entre dicha dimensión y el patrón vigilancia; seguido se observa una correlación muy baja y baja (Rho= -0,189; -0,024; -0,252) respectivamente entre la dimensión descendente y los patrones evitación, hipervigilancia y autoconfianza, y una correlación positiva baja (Rho= 0,296) respecto al patrón vigilancia.

Asimismo se puede observar una correlación negativa muy baja y baja (Rho= -0,318; -0,135) entre la dimensión horizontal y los patrones evitación e hipervigilancia; y una correlación positiva muy baja (Rho= 0,179; 0,045) entre dicha dimensión y los patrones vigilancia y autoconfianza. Finalmente se puede observar

una correlación negativa baja ($Rho = -0,305$; $-0,327$) respectivamente entre la dimensión diagonal y los patrones evitación e hipervigilancia; y una correlación positiva baja y muy baja ($Rho = 0,356$; $0,009$) entre dicha dimensión y los patrones vigilancia y autoconfianza de la toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado Tumbes 2022.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado Tumbes 2022; obteniendo como resultado ($Rho = -0,329$; $0,417$; $-0,340$ y $0,055$) que existe una correlación negativa baja y positiva moderada y muy baja entre la variable comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.

Fernández (1997) menciona que la comunicación organizacional es el conjunto de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, así como entre la organización y su entorno. Almenara, Romero y Roca (2005) consideran que el evento comunicativo es como el sistema nervioso de la organización, la acumulación de información muchas veces pierde valor cuando no se transmite de manera adecuada.

Existen investigaciones realizadas por autores como Cancino (2022); Gamarra y Riera (2022); Molina y Salazar (2022); Burga y Goicochea (2021) entre otros, quienes en sus investigaciones trabajaron con la variable comunicación organizacional y otras variables de estudio llegando a la conclusión que ambas tienen una relación positiva significativa; a diferencia de esta investigación que en sus variables existe tanto una relación positiva como negativa

Así mismo, se encontraron estudios realizados por autores como León y Estrada (2022); Ceras (2022); Prescott y García (2019); Prado y Artica (2019); entre otros, acerca de la variable toma de decisiones llegando a la conclusión que entre estas y otras variables de estudio en sus investigaciones existe una relación positiva. Así mismo, Pacheco y Ramírez, (2019) en su investigación concluyeron que el 87.7% de los trabajadores poseen capacidades gerenciales que permite un 90.25% de eficacia de la toma de decisiones dentro de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes.

De acuerdo a los resultados descriptivos obtenidos de la variable comunicación organizacional, se encontró la predominancia en el nivel alto, seguido por el nivel medio y por último el nivel bajo. De los resultados obtenidos si bien se observa que hay una tendencia positiva también existe un pequeño pero significativo porcentaje de la población que considera que el nivel de la comunicación organizacional es medio; estos resultados se asemejan a los de Uceda (2018) en su estudio de investigación muestra en sus resultados que el nivel de predominancia de la comunicación organizacional es el nivel medio, seguido del nivel alto y por último el nivel bajo; de la misma manera Huamán (2017) en su investigación determinó que el nivel predominante es el nivel medio, seguido del nivel alto y por último el nivel bajo.

Panduro (2017) en su investigación sobre la variable toma de decisiones llegó a la conclusión que existe predominancia en el nivel adecuado, es decir, sobre las acciones encaminadas a elegir entre variables alternativas posibles, sobre las cuales existe cierto grado de incertidumbre. Seguido a ello existe cierto porcentaje de su población que se ubica en el nivel indeciso e inadecuada.

En la presente investigación en cuanto a los patrones de toma de decisiones se encontró un alto porcentaje en el nivel adecuado con respecto a la dimensión vigilancia (90,1%) y autoconfianza (87,1%), es decir cuando un individuo es optimista cree poder encontrar una solución, confía en sus capacidades y asume responsabilidades en la toma de decisiones; seguido de los patrones evitación (23,8%) e hipervigilancia (27,7%); así mismo se encontró un alto nivel inadecuado en la dimensión evitación (61,4%), es decir que el individuo tiende a tener una actitud pasiva ante una situación conflictiva, deja de asumir roles y deja que otros tomen la decisión por él mismo, seguido del nivel adecuado (23,8%) y el nivel indeciso (14,9%) y finalmente en la dimensión hipervigilancia (37,6%) el nivel predominante es el nivel indeciso, es decir, que el individuo cree tener la posibilidad de resolver un conflicto sin embargo, el tiempo con el que dispone es insuficiente por lo tanto tiende a apresurarse en la búsqueda de información, seguido del nivel inadecuado (34,7%) y el nivel adecuado (27,7%).

Los resultados de la presente investigación se asemejan a los de Panduro (2017) quien, en su estudio realizado, en cuanto a los patrones de la toma de decisiones

se encontró un nivel adecuado con respecto a la dimensión vigilancia, así mismo un nivel indeciso a las dimensiones hipervigilancia y autoconfianza y un nivel inadecuado en la dimensión evitación.

Respecto a la relación entre las dimensiones ascendente, descendente, horizontal y diagonal de la comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones se ha demostrado que existe una correlación negativa baja, moderada y muy baja entre la dimensión ascendente y los patrones evitación, hipervigilancia y autoconfianza, es decir, cuando una variable tiende a aumentar la otra disminuye y una correlación positiva baja entre dicha dimensión y el patrón vigilancia; así mismo, se encontró que existe una correlación negativa muy baja y baja entre la dimensión descendente y los patrones evitación, hipervigilancia y autoconfianza, y una correlación positiva baja respecto al patrón vigilancia.

Agregando, existe una correlación negativa muy baja y baja entre la dimensión horizontal y los patrones evitación e hipervigilancia; y una correlación positiva muy baja entre dicha dimensión y los patrones vigilancia y autoconfianza. Finalmente cabe mencionar que hay una correlación negativa baja entre la dimensión diagonal de la comunicación organizacional y los patrones evitación e hipervigilancia; y una correlación positiva baja y muy baja entre dicha dimensión y los patrones vigilancia y autoconfianza de la toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado Tumbes 2022. Cabe aclarar, que estas relaciones entre los patrones ha permitido evaluar la hipótesis y analizar si existe o no relación significativa entre la comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022, y así determinar la relación significativa entre ambos.

Sobre la toma de decisiones Chiavenato (2009) menciona que muchas de las decisiones tomadas no se les dedica el tiempo necesario, dejando de lado aspectos como la planeación y el proceso; al tomar una decisión las personas solo se dejan llevar por el sentimiento en el momento, pero no analizan aspectos que harían llevar a la decisión a un resultado positivo. El desarrollo de toma de decisiones está muy relacionado con el proceso comunicativo, ya que dependerá de la naturaleza y cantidad de información quien toma la decisión.

Determinan que uno de los limitantes de la investigación fue la participación de todos los colaboradores, por cuestiones personales, existiendo un margen de error, pero identificando en su mayoría cuáles son las dimensiones que deben aplicarse en un equipo de colaboradores, para mejorar la comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe correlación negativa baja entre la variable comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones evitación e hipervigilancia, una correlación positiva moderada con el patrón vigilancia y una correlación positiva muy baja con el patrón autoconfianza, en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022.
2. Se logró describir el nivel de comunicación organizacional en los colaboradores de un supermercado de Tumbes, obteniendo como resultados que el nivel predominante es el nivel alto con un 82,2%, seguido del nivel medio con un 17,8% y finalmente con un 0% en el nivel bajo, es decir, ninguno de los colaboradores de un supermercado de Tumbes se ubica en este nivel.
3. Se logró describir los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado obteniendo así en el patrón evitación que el nivel predominante es el inadecuado; respecto al patrón vigilancia se demostró que la mayoría de los colaboradores se encuentra en el nivel adecuado; así mismo en el patrón hipervigilancia se observó que gran parte de los colaboradores se encuentra en el nivel indeciso, y finalmente respecto al patrón autoconfianza queda demostrado que más del 80% se encuentra en el nivel adecuado.
4. Existe correlación negativa moderada y muy baja entre la dimensión ascendente de la comunicación organizacional y los patrones evitación, hipervigilancia y autoconfianza de la toma de decisiones y una correlación positiva baja entre dicha dimensión y el patrón vigilancia. Así mismo, existe

correlación negativa muy baja y baja entre la dimensión descendente y los patrones evitación, hipervigilancia y autoconfianza y una correlación positiva baja con el patrón vigilancia. Respecto a la dimensión horizontal de la comunicación organizacional se encontró correlación negativa muy baja y baja con los patrones evitación e hipervigilancia y correlación positiva muy baja entre dicha dimensión y los patrones vigilancia y autoconfianza de la toma de decisiones. Finalmente existe correlación negativa baja entre la dimensión diagonal y los patrones evitación e hipervigilancia y una correlación positiva baja y muy baja entre dicha dimensión y los patrones vigilancia y autoconfianza de la toma de decisiones.

VIII. RECOMENDACIONES

1. A las instituciones u organizaciones tanto públicas como privadas, desarrollar talleres sobre Comunicación Organizacional encaminadas al desarrollo de una comunicación eficaz entre los miembros de su organización para una buena toma de decisiones.
2. A las Universidades desarrollar más investigaciones en el área de la Psicología Organizacional, así como el presente estudio de investigación.
3. Se recomienda a los futuros investigadores realizar estudios referentes al área organizacional como lo es la comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones tanto en instituciones públicas como privadas que permitan establecer la relación entre éstas dos variables.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almenara, Romero y Roca. (2005). *Comunicación interna en la empresa*. Barcelona, España: UOC.
- Altamirano. (2020). *Influencia de la Comunicación Organizacional Interna en la Toma de Decisiones del Establecimiento Penitenciario de Matagalpa, durante el I semestre 2020*. Nicaragua.
<https://repositorio.unan.edu.ni/15970/1/15970.pdf>
- Arévalo y Estrada. (2016). *La toma de decisiones. Una revisión del tema*. Bonga. Retrieved 17 de octubre de 2021, from
[https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap_8_TomadeDecisiones.pdf?sequence=12&isAllowed=y#:~:text=\(Chiavenato%2C%202009\)%20%E2%80%9CLa,19](https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap_8_TomadeDecisiones.pdf?sequence=12&isAllowed=y#:~:text=(Chiavenato%2C%202009)%20%E2%80%9CLa,19)
- Aroni. (2019). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN OPERARIOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMPIEZA*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fbca27e3-4981-43ba-ba11-7a29cebb8eac/content>
- Artica, P. &. (2019). *Comunicación y toma de decisiones en la empresa Thermal Engineering S.A.C. Bellavista-Callao 2018*. Lima.
- Balarezo. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. Ambato, Ecuador. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Burga Gallardo y Goicochea Zavaleta. (2021). *La comunicación organizacional y su relación con el trabajo en equipo en la Dirección Regional de salud Cajamarca 2020*.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2029/TESIS%20Comunicación%20Organizacional%20%20y%20Trabajo%20en%20Equipo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cáceres. (2019). *La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Gerencia de Gestión Electoral - ONPE, Lima, 2019*. Lima, Lima, Perú. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42914/Caceres_CSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Camero, E. C. (2018). *La inteligencia organizacional en el desarrollo de los recursos humanos y su incidencia en la toma de decisiones y gestión logística 46 empresarial de la empresa de transportes de carga, San Juan – 2016*. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1964>
- Cancino, M. (2022). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el contexto Covid-19, caso grupo ASES*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10210/Cancino%20Espinal%20Meyco%20Noelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo, B. (2022). *Comunicación organizacional y liderazgo efectivo en la Dirección regional de Agricultura, Tumbes, 2022*. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63965/TESIS%20-%20CARRILLO%20BENITES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ceras, M. (2022). *Desempeño Laboral y la Toma de decisiones según la Percepción de los trabajadores del Gobierno Regional de Junín - 2019*. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3734/T037_45314649_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Céspedes. (2017). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3217/Cespedes_CFJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9 ed.). Mexico: Mc Graw Hill. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (2a ed.). McGraw-Hill Education. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- Córdoba. (2004). *Metodología para la toma de decisiones* (Vol. 14). Madrid, España: DELTA PUBLICACIONES. <https://www.marcialpons.es/libros/metodologia-para-la-toma-de-decisiones/9788493363109/>
- Espejo, M. (2020). *Toma de decisiones y gestión universitaria en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, 2018*. https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/105/T-ESPEJO_RODRIGUEZ_MARICARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinosa, A. &. (2017). *La relación entre la comunicación interna y el clima laboral*. Guayaquil.

- Espinoza. (2021). *Comunicación organizacional y trabajo en equipo de los colaboradores del C.S.M. Santa Catalina, distrito San Pedro de Lloc, 2019*. Santa Catalina, La Libertad, Perú. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18079/ESPINOZA%20BURGOS%20-%20TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández. (1997). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- Fernández. (2009). *Teorías de la comunicación*. Mexico: McGraw Hill.
- Fernández. (2016). *COMUNICACIÓN INTERNA Y NUEVOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN*.
<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/11520/Fern%C3%A1ndez%20Mart%C3%ADnez%2C%20Ana%20Bel%C3%A9n.pdf?sequence=1>
- Fernández y Galguera. (2009). *Introducción a las teorías de la comunicación y la información*.
- Gamarra y Riera. (2022). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en analistas administrativos de una empresa peruana de transporte terrestre, Lima-2021*. Lima, Perú. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8a6b485a-0ad3-4bf5-9c9e-c18ff6039f40/content
- Gareth. (2008). *Teoría organizacional: diseño y cambio en las organizaciones* (5 ed.). Mexico: Pearson: Educación.
- Gibson et. al. (2011). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. México: McGraw-Hill. <https://studylib.es/doc/8925361/organizaciones--comportamiento--estructura-y-procesos---j...>
- Guedez. (2013-2014). Racionalidad limitada y mercados financieros eficientes. *ODEON*, 8, 135-152.
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/odeon/article/download/4018/4319/>
- Huamán. (2017). *Comunicación Organizacional en los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) - sede Cercado de Lima, 2017*. Lima.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1664/TRAB.SUF.PROF.%20DEYSI%20KATHERINE%20HUAM%c3%81N%20G%c3%93NGORA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- León y Estrada. (2022). *Comunicación organizacional y compromiso laboral del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Mariscal Luzuriaga*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/10001>
- Luna Bernal y Laca Francisco. (2014). Patrones de toma de decisiones y autoconfianza en adolescentes bachilleres. *Revista de Psicología*, 32(1), 39-65. <https://www.redalyc.org/pdf/3378/337831261002.pdf>

- Medrano. (2017). *Gestión Administrativa y toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento-2017*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22082/Medrano_AJY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Molina. (2018). *Liderazgo y toma de decisiones*. Guatemala.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Molina-Fabiola.pdf>
- Molina Vega y Salazar Farro. (2022). *Comunicación organizacional y clima laboral en tiempos de Covid-19 de la Institución Educativa "José Quiñones Gonzáles" de Chiclayo*. Lambayeque, Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10205/Molina%20Vega%20Juseyli%20%26%20Salazar%20Farro%20Luz.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Montoya. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y Palabra*, 778–795.
<https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134/pdf>
- Moranchel. (2017). *Estudio y aplicación de la Teoría de juegos para la asignación de costos*.
<https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/actuarial/EvelynMoranchelGarcia.pdf>
- Pacheco y Ramírez. (2019). *Capacidades gerenciales y toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, 2019*.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/741/TESIS%20-%20PACHECO%20Y%20RAMIREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Panduro. (2017). *Control interno y toma de decisiones en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa 2016*. Tarapoto.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1323/panduro_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Piedra. (2020). *Comunicación organizacional y la motivación laboral en el docente de la facultad de ciencias de la comunicación de una universidad peruana*.
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3541/M-COMP-T030_41117346_M%20%20%20PIEDRA%20AMAYA%20MARITZA%20GRACIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prescott y García. (2020). *Motivación laboral y toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Provincia de Zarumilla Región de Tumbes*.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1073/TESESIS%20-%20PRESCOTT%20Y%20GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rebeil y Ruiz. (2000). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. Mexico.
<http://spainshobo.com/detalle/144528detalle.pdf>

- Remicio. (2020). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CAFÉ CAFÉ DEL PERÚ, MIRAFLORES - 2020*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1367/Remicio%20Diaz%2c%20Pamela%20Nathaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins y Coulter. (2005). *Administración* (8 ed.). México: PEARSON. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf
- Robbins y DeCenzo. (2013). *Fundamentos de administración: Conceptos esenciales y aplicaciones*. Puebla, Mexico: PEARSON. https://www.academia.edu/42087562/Fundamentos_de_ADMINISTRACION_CONCEPTOS_ESENCIALES_Y_APLICACIONES
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 ed.). (P. M. Rosas, Trad.) México: PEARSON. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rojas. (2019). *Comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., plataforma comercial de movistar Ate 2019*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39483/Rojas_GKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sandoval Fany y Vivanco Lidia. (2021). *Comunicación organizacional y toma de decisiones en la entidad bancaria BBVA, territorio Lince 2021*. Lima, Perú. chrome-extension://efaidnbmnnhttps://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87833/Sandoval_OFY-Vivanco_CLD-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Solano, A. I. (2012). Toma de decisiones gerenciales. *Tecnología en Marcha*, 16(3), 44-51. http://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/1467/1349
- Soria y Pérez. (2010). *Importancia de la comunicación organizacional como factor de efectividad organizacional: el caso comparativo de tres organizaciones no gubernamentales en Jalisco*. XV Congreso Internacional de contaduría, administración e informática. Jalisco, México. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/docs/62.pdf>
- Soto y Valente . (2005). Teoría de los juegos: Vigencia y limitaciones. *Revista de Ciencias Sociales*, 11(3), 497-506. Retrieved 06 de enero de 2022, from http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182005000300008

- Uceda. (2018). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Salesland Internacional S.A. Lima - 2017*".
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1020/Uceda%20Llanco%2c%20Jose%20Antonio.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Urbina. (2019). *Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del hospital Huacho Huarura Oyón y servicios básico de salud, Huacho, 2017*.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2812/ESTER%20NOEMI%20URBINA%20DELGADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vicente y Ayala. (2008). *Principios fundamentales para la administración de organizaciones* (1 ed.). Buenos Aires, Argentina: Pretince Hall - PearsonEducación.
<https://sd1abd48862f1f1fb.jimcontent.com/download/version/1613002002/module/9754029171/name/265988734-Principios-Fundamentales-para-la-Administracion-pdf.pdf>
- Yacuzzi, E. (2007). *Un panorama de los modelos de decisión. Serie documentos de trabajo* (Vol. 358). Buenos Aires, Argentina: ECONSTOR. chrome-extension:<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/84266/1/549665250.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema General	Objetivo General	Hi:	Comunicación Organizacional	Escala de Comunicación Organizacional (ECO). La escala fue elaborada por Fernández (1999) y adaptada y validada por Miranda y Pastor (2015), su aplicación puede ser individual o colectiva y está dirigida a colaboradores adultos. El objetivo de la prueba es medir la percepción de los trabajadores frente a la comunicación que desempeña la empresa.	Tipo: Aplicada con enfoque cuantitativo Nivel: Descriptivo-correlacional Diseño: No experimental de corte transversal	Población:
¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado Tumbes 2022?	Determinar la relación entre la comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022.	Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado o Tumbes 2022.	Es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los miembros de una organización entre ésta y su medio (Fernández, 1999)			141 colaboradores de un supermercado Tumbes 2022.
	Objetivos específicos	H0:	Toma de decisiones	Cuestionario Melbourne para la toma de decisiones		Muestra:

	<p>Describir los niveles de comunicación organizacional en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022.</p>	<p>No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado Tumbes 2022.</p>	<p>Es el proceso a través del cual una persona puede elegir entre varias alternativas disponibles orientado a solucionar una problemática, la cual tiene cierto grado de incertidumbre (Luna & Laca, 2014)</p>	<p>El cuestionario fue elaborado por Luna & Laca (2014) y adaptado y validado por José Panduro (2016), su aplicación puede ser individual o colectiva y está dirigida a adolescentes y adultos. El objetivo de la prueba es medir los patrones de toma de decisiones y la autoconfianza en las personas tanto a nivel individual como institucional</p>	<p>Se considerará el total de la población que son 141 colaboradores del supermercado Plaza Vea Tumbes 2022.</p>
<p>Describir los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022</p>					
<p>Determinar la relación entre las dimensiones de comunicación organizacional: ascendente, descendente, horizontal y diagonal; y los patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022.</p>					

Anexo N° 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO TUMBES 2022”

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación organizacional	La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización entre esta y su medio (Fernández, 1999).	Se medirá a través de 28 ítems	Comunicación descendente	Empoderamiento Compromiso Comunicación efectiva Motivación Liderazgo	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	Escala ordinal
			Comunicación ascendente	Integración Comunicación asertiva Comunicación escrita Reconocimiento Iniciativa Comunicación interpersonal Orientación a resultados	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	
			Comunicación horizontal	Trabajo en equipo Comunicación interpersonal	20, 21, 22, 23, 24	
			Comunicación diagonal	Contactos interpersonales Organización y planificación	25, 26, 27, 28	

Toma de decisiones	La toma de decisiones es el proceso mediante el cual una persona puede elegir entre varias alternativas disponibles, orientado a solucionar una situación conflictiva, sobre el cual se tiene cierto grado de incertidumbre, (Luna y Laca, 2014).	Se medirá a través de 25 ítems	Evitación	Actitud pasiva Dejar de asumir roles Dejar que otros decidan	1, 2, 3, 4, 5, 6	Escala ordinal
			Vigilancia	Actitud activa Optimista	7, 8, 9, 10, 11	
			Hipervigilancia	Resolución Tiempo insuficiente Decisión apresurada	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	
			Autoconfianza	Asumir responsabilidades Confianza en sus capacidades	20, 21, 22, 23, 24, 25	

Anexo 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____
he leído la hoja de información del participante de la presente investigación titulada "Comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022", que me ha hecho entrega la investigadora Malmaceda Dioses Lisbe Abigail, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología, perteneciente a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, acepto colaborar con la investigadora y responder a las preguntas necesarias sobre el estudio.

De tal modo declaro que:

1. Entiendo que la participación es de manera voluntaria y anónima, y que soy libre de abandonar en cualquier momento.
2. La investigadora se ha comprometido en analizar y reportar los resultados obtenidos de manera conjunta y no de manera individual, con el fin de no perjudicar al colaborador.
3. Los datos del estudio estarán asegurados y solo lo manejará la responsable del estudio y no serán transmitidos a terceras personas.

Tomando ello en consideración, otorgo mi consentimiento a esta investigación, para cubrir los objetivos especificados.

Fecha ____/____/____

Nombre y Apellido

Lisbe Abigail Malmaceda Dioses
DNI: 76203535

Anexo 4: ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Escala de Comunicación Organizacional (ECO)

Sexo: _____ Edad: _____ Fecha: _____

Grado de instrucción: _____

Unidad orgánica: _____

Cargo que ocupa: _____

Instrucciones: A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con la comunicación del área de trabajo. Cada una tiene tres opiniones para responder de acuerdo a lo que describa mejor. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa(X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay repuestas malas ni buenas.

Ítems	Siempre	A veces	Nunca
Comunicación Descendente			
1. Mi jefe me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.			
2. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.			
3. Mi jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, circulares, etc.			
4. El jefe se preocupa por mantener un buen trabajo en equipo.			
5. El jefe me informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.			
6. El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.			
7. Mi jefe reconoce cuando hago bien mi labor.			
8. Regularmente se ejercita la retroalimentación y cómo tú trabajas respecto de las expectativas			
9. Tu jefe te incita regularmente a que hables u expreses tus puntos de vista de una manera franca			
10. Existe retroalimentación regular, por parte de la jefatura, centrada más bien en el desempeño de tu trabajo			
Comunicación Ascendente			
11. Usualmente en la organización cuando hay una ceremonia se realizan reuniones con los jefes.			
12. Mantengo una buena comunicación con mi jefe.			
13. 1Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.			
14. Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en tu unidad.			

15. 1Me parece que la forma de comunicación través de mail es efectiva.			
16. La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores.			
17. Cuando resuelvo alguna duda lo comunico a mis superiores.			
18. La comunicación entre las personas que laboran en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.			
19. En mi área de trabajo y/o institución tengo dificultades para que llegue la información a tiempo.			
Comunicación Horizontal			
20. En la organización donde usted trabaja se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.			
21. En la institución compartimos funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.			
22. El área de contabilidad apoya al área administrativa			
23. Cree que en otras áreas de trabajo existen los rumores.			
24. Existe una buena comunicación entre otras áreas de trabajo.			
Comunicación Oblicua o transversal			
25. En el área de trabajo compartimos la información y coordinamos las actividades con otras áreas de trabajo.			
26. Es fácil contactarse con los demás trabajadores que hacen parte de su departamento de trabajo.			
27. La información que se emite a otras áreas es organizada			
28. Existe una buena coordinación para el procesamiento de la información para otras áreas de trabajo.			

Anexo 5: CUESTIONARIO MELBOURNE DE TOMA DE DECISIONES

Ítems	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Pocas veces (3)	Muchas veces (4)	Siempre (5)
1. Prefiero dejar las decisiones para otros.					
2. Evito tomar decisiones					
3. No me gusta la responsabilidad de tomar decisiones					
4. Si una decisión podemos tomarla otra persona o yo, dejo que la otra persona la tome					
5. Prefiero que la gente que está mejor informada decida por mí					
6. Aparto a un lado la toma de decisiones					
7. Me gusta considerar todas las alternativas					
8. Considero cómo sacar adelante lo mejor posible la decisión que tomo					
9. Cuando tomo decisiones, me gusta reunir gran cantidad de información					
10. Intento aclarar mis objetivos antes de elegir					
11. Pongo mucho cuidado antes de elegir					
12. Me siento como si estuviera bajo una tremenda presión de tiempo cuando tomo decisiones					
13. Pierdo gran cantidad de tiempo en asuntos triviales antes de tomar la decisión final					
14. Cuando tengo que tomar una decisión, espero largo tiempo antes de comenzar a pensar en ello					
15. La posibilidad de que algo de poca importancia podría salir mal, me hace cambiar bruscamente en mis preferencias.					
16. Siempre que afronto una decisión difícil me siento pesimista respecto a hallar una buena solución.					
17. Aplazo tomar decisiones hasta que es demasiado tarde					
18. Después de tomar una decisión, pierdo gran cantidad de tiempo convenciéndome de que era correcta					
19. No puedo pensar correctamente si tengo que tomar decisiones de prisa.					
20. Me siento confiado en mis habilidades para tomar decisiones.					
21. Pienso que soy bueno tomando decisiones					
22. Las decisiones que tomo salen bien y constituyen los reactivos					
23. Me siento menos capaz de tomar decisiones que la mayoría de la gente					
24. A veces, me siento tan desanimado que renuncio a tomar decisiones					
25. Es fácil para otras personas convencerme de que su decisión es más correcta que la mía					

Anexo 6: Validez de instrumentos por juicio de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

JUICIO DE EXPERTO N° 1

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que me encuentro realizando una investigación titulada "Comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022" por lo cual requiero validar mis instrumentos sobre la Comunicación Organizacional y la Toma de decisiones, es por ese motivo que he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en estos temas. Agradeciendo de antemano su participación.

INDICACIONES:

Coloque una equis "X" si está en desacuerdo o considera errónea la pregunta y sus alternativas, o un check "√" si considera correcta la pregunta y sus alternativas. Si marcó con equis, por favor en las observaciones indique usted las sugerencias para mejorar dicha pregunta.

ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL																											
ÍTEMS																											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
OBSERVACIONES:																											
CUESTIONARIO MELBOURNE PARA LA TOMA DE DECISIONES																											
ÍTEMS																											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25			
√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			
OBSERVACIONES:																											



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CONCLUSION DEL EXPERTO:

En general usted califica la Escala de Comunicación organizacional como:

- INACEPTABLE ()
- MEDIANAMENTE ACEPTABLE ()
- ACEPTABLE (X)

DATOS DEL EXPERTO:

Nombre del Experto: Guillermo Zeta Rodríguez

Título o grado más alcanzado: Magister

Cargo o institución donde labora: Psicólogo en la Institución Educativa Técnico 7 de enero

Teléfono: 937400886

Fecha: 27 - 09 - 2022

Guillermo Zeta Rodríguez
PSICOLOGO
C.P.A. 9488

FIRMA Y SELLO

CONCLUSION DEL EXPERTO:

En general usted califica el Cuestionario Melbourne para la toma de decisiones como:

- INACEPTABLE ()
- MEDIANAMENTE ACEPTABLE ()
- ACEPTABLE (X)

DATOS DEL EXPERTO:

Nombre del Experto: Guillermo Zeta Rodriguez

Título o grado más alcanzado: Magister

Cargo o institución donde labora: Psicólogo en la Institución Educativa Técnico 7 de enero

Teléfono: 937400886

Fecha: 27 - 09 - 2022



Guillermo Zeta Rodriguez
PSICOLOGO
C.P.R. 9488

FIRMA Y SELLO



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

JUICIO DE EXPERTO N° 2

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que me encuentro realizando una investigación titulada "Comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022" por lo cual requiero validar mis instrumentos sobre la Comunicación Organizacional y la Toma de decisiones, es por ese motivo que he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en estos temas. Agradeciendo de antemano su participación.

INDICACIONES:

Coloque una equis "X" si está en desacuerdo o considera errónea la pregunta y sus alternativas, o un check "√" si considera correcta la pregunta y sus alternativas. Si marcó con equis, por favor en las observaciones indique usted las sugerencias para mejorar dicha pregunta.

ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL																											
ÍTEMS																											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
OBSERVACIONES:																											
CUESTIONARIO MELBOURNE PARA LA TOMA DE DECISIONES																											
ÍTEMS																											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25			
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
OBSERVACIONES:																											



CONCLUSION DEL EXPERTO:

En general usted califica la Escala de Comunicación organizacional como:

- INACEPTABLE ()
- MEDIANAMENTE ACEPTABLE ()
- ACEPTABLE (X)

DATOS DEL EXPERTO:


Nombre del Experto: Diana Vanessa Valdiviezo Palacios

Título o grado más alcanzado: Magister

Cargo o institución donde labora: Promotora Social en el Gobierno Regional

Teléfono: 947 037 273

Fecha: 27 - 09 - 2022



Mag. Diana Vanessa Valdiviezo Palacios
PSICOLOGA
C.Ps.P. N° 22110

FIRMA Y SELLO

CONCLUSION DEL EXPERTO:

En general usted califica el Cuestionario Melbourne para la toma de decisiones como:

- INACEPTABLE ()
- MEDIANAMENTE ACEPTABLE ()
- ACEPTABLE (X)

DATOS DEL EXPERTO:


Nombre del Experto: Diana Vanessa Valdiviezo Palacios

Título o grado más alcanzado: Magister

Cargo o institución donde labora: Promotora Social en el Gobierno Regional

Teléfono: 947 037 273

Fecha: 27 - 09 - 2022


Mag. Diana Vanessa Valdiviezo Palacios
PSICÓLOGA
C.Ps.P. N° 22110

FIRMA Y SELLO



JUICIO DE EXPERTO N° 3

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que me encuentro realizando una investigación titulada "Comunicación organizacional y patrones de toma de decisiones en los colaboradores de un supermercado, Tumbes 2022" por lo cual requiero validar mis instrumentos sobre la Comunicación Organizacional y la Toma de decisiones, es por ese motivo que he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en estos temas. Agradeciendo de antemano su participación.

INDICACIONES:

Coloque una equis "X" si está en desacuerdo o considera errónea la pregunta y sus alternativas, o un check "✓" si considera correcta la pregunta y sus alternativas. Si marcó con equis, por favor en las observaciones indique usted las sugerencias para mejorar dicha pregunta.

ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL																											
ÍTEMS																											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
OBSERVACIONES:																											
CUESTIONARIO MELBOURNE PARA LA TOMA DE DECISIONES																											
ÍTEMS																											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25			
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
OBSERVACIONES:																											



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CONCLUSION DEL EXPERTO:

En general usted califica la Escala de Comunicación organizacional como:

- INACEPTABLE ()
- MEDIANAMENTE ACEPTABLE ()
- ACEPTABLE (✓)

DATOS DEL EXPERTO:

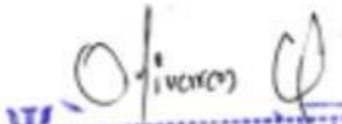
Nombre del Experto: Luis Antonio Olivares Ayala

Título o grado más alcanzado: Magister en Psicología

Cargo o institución donde labora: Instituto Nacional Penitenciario

Teléfono: 956179269

Fecha: 29 SEP 2022


Mag. Luis Antonio Olivares Ayala
Psicólogo
C.Ps.P. N° 15728

FIRMA Y SELLO

CONCLUSION DEL EXPERTO:

En general usted califica el Cuestionario Melbourne para la toma de decisiones como:

- INACEPTABLE ()
- MEDIANAMENTE ACEPTABLE ()
- ACEPTABLE (✓)

DATOS DEL EXPERTO:

Nombre del Experto: Luis Antonio Olivares Ayala

Título o grado más alcanzado: Magister en Psicología

Cargo o institución donde labora: Instituto Nacional Penitenciario

Teléfono: 956179269

Fecha: 29 SEP 2022


Ψ Mag. Luis Antonio Olivares Ayala
Psicólogo
C.Ps.P. N° 15728

FIRMA Y SELLO

Anexo 7: Resolución de constitución de jurado



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Ciudad Universitaria - Pampa Grande - Tumbes - Perú

* AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL *

RESOLUCIÓN N° 095-2022/UNTUMBES-FACSO-D.

Tumbes, 26 de mayo de 2022.

VISTO: El expediente adjunto al correo electrónico institucional, del 19 de mayo del 2022, mediante el cual el director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales, alcanza, para su reconocimiento, el proyecto de tesis titulado "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022**", que para optar el título profesional de licenciado en Psicología, ha presentado la estudiante de la Escuela Profesional de Psicología, **LISBE ABIGAIL MALMACEDA DIOSES**, documento con el que también se propone a los docentes que deben conformar el jurado calificador que tendrá a su cargo la evaluación de dicho documento académico; y

CONSIDERANDO:

Que en conformidad con lo establecido en el numeral 45.2 del artículo 45. de la Ley Universitaria N°30220 y en el artículo 90. del Estatuto de esta Universidad, para optar el título profesional se requiere la presentación y sustentación de una tesis;

Que en conformidad con lo expuesto, deviene procedente el reconocimiento del proyecto de tesis titulado "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022**", para efectos de su evaluación, como tal, por el jurado calificador que también se constituye con esta Resolución, en virtud de la propuesta formulada, al efecto, con el documento señalado en la referencia;

Que complementariamente a lo señalado en el considerando precedente, se impone la necesidad de efectuar, como corresponde, la designación del docente asesor de dicho documento académico;

Que en razón de lo anterior, es conveniente disponer lo pertinente en relación con lo aquí expuesto, en los términos que se consignan en la parte resolutive;

En uso de las atribuciones conferidas a la señora Decana de la Facultad de Ciencias Sociales;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- RECONOCER a la estudiante de la Escuela Profesional de Psicología, **LISBE ABIGAIL MALMACEDA DIOSES**, como autora del proyecto de tesis titulado "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022**", presentado por dicha estudiante.

ARTICULO SEGUNDO.- CONSTITUIR el Jurado Calificador del proyecto de tesis titulado "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022**" con la siguiente conformación:



RESOLUCIÓN N°095-2022/UNTUMBES-FACSO-D.

Presidente : Mg. Alexander Ordinola Luna
Secretario : Mg. Ruperto Arroyo Coico
Vocal : Mg. Liz Marilyn Lazo Flores
Accesitario : Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza.

ARTÍCULO TERCERO.- DEJAR expresamente indicado que, en conformidad con el artículo 60. del Reglamento de tesis para pregrado y posgrado de esta Universidad, el incumplimiento de las funciones del jurado, estipuladas en el artículo 41. del mismo Reglamento, es comunicado en forma escrita por el Presidente u otro miembro del Jurado, al Decano de la Facultad, para la llamada de atención correspondiente.

ARTICULO CUARTO.- DESIGNAR a la Dra. Wendy Jesús Catherin Cedillo Lozada como asesora del proyecto de tesis titulado "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022**", lo que se dispone en razón de lo señalado en la parte considerativa.

ARTÍCULO QUINTO.- DEJAR expresamente indicado que, en conformidad con el artículo 49. del Reglamento de tesis para pregrado y posgrado de esta Universidad, el tesista puede cambiar de asesor o co-asesor si no cumplen con sus funciones según el artículo 46. del mismo Reglamento.

Dada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, el veintiséis de mayo del dos mil veintidós.

REGÍSTRASE Y COMUNICASE: (Fdo.) Dra. DIANA MILAGRO MIRANDA YNGA, Decana de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes; (Fdo.) Dra. WENDY JESÚS CATHERIN CEDILLO LOZADA, Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

C. c.
-RECTOR-VRACAD-OGCDA
-FACSO-DDH-DDT-DET-DEED
-DEED-DDPS-DEPS-DECC
-REG.TEC-Interesado-Archivo
DMMY/D.
WJCC/Sec. Acad

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Mg. Wendy Jesús Catherin Cedillo Lozada
SECRETARIA ACADEMICA

Anexo 8: Resolución de aprobación de proyecto de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Ciudad Universitaria - Pampa Grande - Tumbes - Perú

* AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL *

RESOLUCIÓN N° 355-2022/UNTUMBES-FACSO-D.

Tumbes, 18 de noviembre de 2022.

VISTO: El Oficio N°001-2022/UNTUMBES-FCSO- JE, mediante el cual, el presidente del Jurado constituido con la Resolución N°095-2022/UNTUMBES-FACSO-D, del 26 de mayo de 2022, alcanza el proyecto de tesis titulado "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022**", presentado por la estudiante de la Escuela Profesional de Psicología, **LISBE ABIGAIL MALMACEDA DIOSES**, para optar el título profesional de Licenciado en Psicología; y

CONSIDERANDO:

Que con la Resolución N°095-2022/UNTUMBES-FACSO-D, del 26 de mayo de 2022, se reconoce a la estudiante LISBE ABIGAIL MALMACEDA DIOSES, como autora del proyecto de tesis titulado "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022", se constituye el Jurado Calificador y se designa el asesor de dicho documento académico;

Que de lo consignado en el acta suscrita por los integrantes del indicado jurado, el 17 de octubre del 2022 y que obra en el expediente señalado en la referencia, se desprende que el mencionado proyecto de tesis ha sido debidamente corregido por el mencionado estudiante y favorablemente evaluado para efectos de su correspondiente aprobación como proyecto de tesis;

Que teniendo en cuenta lo expuesto, deviene procedente la aprobación del indicado documento, con el carácter de proyecto de tesis y cuya evaluación debe continuar a cargo de los docentes miembros de ese mismo jurado calificador;

Que en razón de lo anterior, es conveniente disponer lo pertinente, en relación con lo aquí expuesto, en los términos que se consignan en la parte Resolutiva;

En uso de las atribuciones conferidas a la señora Decana de la Facultad de Ciencias Sociales;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el proyecto de tesis titulado "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022**", presentado por la estudiante de la Escuela Profesional de Psicología, **LISBE ABIGAIL MALMACEDA DIOSES**, para optar el título profesional de licenciado en Psicología, documento cuyo texto forma parte de esta Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCOMENDAR al Jurado Calificador constituido con la Resolución N°095-2022/UNTUMBES-FACSO-D, del 26 de mayo de 2022, la evaluación del proyecto de tesis titulado "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS



RESOLUCIÓN N°355-2022/UNTUMBES-FACSO-D.

COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022". Dicho Jurado tiene la siguiente conformación:

Presidente : Mg. Alexander Ordinola Luna
Secretario : Mg. Ruperto Arroyo Coico
Vocal : Mg. Liz Marilyn Lazo Flores
Accesitario : Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza.

ARTÍCULO TERCERO.- DEJAR expresamente indicado que, en conformidad con el artículo 60. del Reglamento de tesis para pregrado y posgrado de esta Universidad, el incumplimiento de las funciones del jurado, estipuladas en el artículo 41. del mismo Reglamento, es comunicado en forma escrita por el Presidente u otro miembro del Jurado, al Decano de la Facultad, para la llamada de atención correspondiente.

ARTÍCULO CUARTO.- RATIFICAR a la Dra. Wendy Jesús Catherin Cedillo Lozada como asesora del proyecto de tesis "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022".

ARTÍCULO QUINTO.- DEJAR expresamente indicado que, en conformidad con el artículo 49. del Reglamento de tesis para pregrado y posgrado de esta Universidad, el tesista puede cambiar de asesor o co-asesor si no cumplen con sus funciones según el artículo 46. del mismo Reglamento.

ARTÍCULO SEXTO.- COMUNICAR la presente Resolución a los docentes aquí nominados, para que actúen en consecuencia.

Dada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, el dieciocho de noviembre del dos mil veintidós.

REGÍSTRESE Y COMUNÍCASE: (Fdo.) Dra. DIANA MILAGRO MIRANDA YNGA, Decana de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes; (Fdo.) Dra. WENDY JESÚS CATHERIN CEDILLO LOZADA, Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

C. c.
-RECTOR-VRACAD-OGCDA
-FACSO-DDH-DDT-DET-DDED
-DEED-DDPS-DEPS-DECC
-REG.TEC-Interesado-Archivo
DMMY/D.
WJCL/Sec. Acad.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Mg. Wendy Jesús Catherin Cedillo Lozada
SECRETARIA ACADEMICA

Anexo 9: Resolución de ampliación de vigencia de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Ciudad Universitaria - Pampa Grande - Tumbes - Perú



"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

RESOLUCIÓN N° 129-2024/UNTUMBES-FACSO-D.

Tumbes, 12 de abril de 2024.

VISTO: El expediente virtual N° 963, del 20 de marzo de 2024, correspondiente al OFICIO N°046-2024/UNTUMBES-FACSO-D.U.INV-MBE, mediante el cual la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales, alcanza, para su formalización, la ampliación de vigencia para la presentación de tesis titulada "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022**", presentada por la bachiller en Psicología LISBE ABIGAIL MALMACEDA DIOSES, para optar el título profesional de Licenciada en Psicología; y

CONSIDERANDO:

Que en conformidad con lo establecido en el numeral 45.2 del artículo 45° de la Ley Universitaria N°30220 y el artículo 90° del Estatuto de esta Universidad, para optar el título profesional se requiere la presentación y sustentación de una tesis;

Que con la **RESOLUCIÓN N° 095-2022/UNTUMBES-FACSO-D**, del 26 de mayo de 2022, se reconoce a la estudiante LISBE ABIGAIL MALMACEDA DIOSES, como autora del proyecto de tesis titulado "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022**", se constituye el Jurado Calificador y se designa el asesor de dicho documento académico;

Que, con la **RESOLUCIÓN N° 355-2022/UNTUMBES-FACSO-D**, del 18 de noviembre de 2022, se aprueba el proyecto de tesis titulado "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022**", presentado por la estudiante de Psicología, LISBE ABIGAIL MALMACEDA DIOSES, para optar el título profesional de Licenciada en Psicología.

Que de la información que se adjunta al expediente señalado en la referencia, se indica que teniendo en cuenta los motivos que aduce la bachiller en Psicología, LISBE ABIGAIL MALMACEDA DIOSES, interrumpió la ejecución de su proyecto de tesis titulado "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022**";

Que en conformidad con el artículo 62° del Reglamento de tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, "la vigencia para la ejecución del proyecto de tesis es de un año, a partir de la fecha de su aprobación por el Decano de la Facultad. El plazo puede extenderse un año más, si existen motivos justificados por el docente asesor ante el Decano de la Facultad".

Que de lo consignado en el OFICIO N°046-2024/UNTUMBES-FACSO-D.U.INV-MBE, que forma parte del expediente señalado en la referencia, se desprende que "Considerando las razones expuestas, los miembros de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales, consideran pertinente concederle el plazo de un año conforme a ley, el mismo que registrará a partir del acto resolutorio correspondiente.";



RESOLUCIÓN N° 129-2024/UNTUMBES-FACSO-D.

Que teniendo en cuenta lo expuesto y al amparo de la normativa aquí indicada, deviene procedente la ampliación de vigencia del indicado documento, y cuya evaluación debe continuar a cargo de los docentes miembros de ese mismo jurado calificador;

Que, en razón de lo anterior, es conveniente disponer lo pertinente, en relación con lo aquí expuesto, en los términos que se consignan en la parte Resolutiva;

En uso de las atribuciones conferidas a la señora Decana de la Facultad de Ciencias Sociales;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la ampliación de vigencia, por un plazo de un (01) año, contado a partir de la promulgación de la presente Resolución, para la presentación de la tesis titulada "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022**", cuya autoría es de la bachiller en Psicología LISBE ABIGAIL MALMACEDA DIOSES, para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, lo que se dispone en razón de los señalado en la parte considerativa.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR al Jurado Calificador constituido con la RESOLUCIÓN N° 095-2022/UNTUMBES-FACSO-D, para la evaluación del informe de tesis titulado "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022**". Dicho Jurado tiene la siguiente conformación:

Presidente : Dr. Alexander Ordinola Luna.
Secretario : Dr. Ruperto Arroyo Coico.
Vocal : Mg. Lyz Marilyn Lazo Flores.
Accesitario : Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza.

ARTÍCULO TERCERO: RATIFICAR a la Dra. Wendy Jesus Catherin Cedillo Lozada como **asesora** del proyecto de tesis titulado: "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PATRONES DE TOMA DE DECISIONES EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO, TUMBES 2022**".

ARTÍCULO CUARTO: COMUNICAR la presente Resolución a los docentes aquí nominados, al vicerrectorado académico, al Instituto de investigación y a la Unidad de investigación, lo dispuesto en la presente resolución para su conocimiento y las acciones que son de su propia competencia.

Dada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, el doce de abril del dos mil veinticuatro.

REGÍSTRASE Y COMUNÍCASE: (Fdo.) Dra. DIANA MILAGRO MIRANDA YNGA, Decana de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes; (Fdo.) Mg. CRISTHIAM JACOB HIDALGO SANDOVAL, Secretario Académico de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

C. c.
-RECTOR-VRACAD-OGCDA
-FACSO-DDH-DDT-DET-DEED
-DEED-DDPS-DEPS-DECC
-REG. TEC-Interesado-Archivo
DMMY/D.
CJHS/Sec. Acad.



Mg. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval
SECRETARIO ACADÉMICO