UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y TOMA DE DECISIONES EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022.

Tesis para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

DAYSI MELISSA BERNILLA SUPA

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 7:00 A.M. del día sábado 10 de diciembre del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y TOMA DE DECISIONES EN EL AREA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022",** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Daysi Melissa Bernilla Supa, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 8:00 A.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña

Asesor

Daysi Melissa Bernilla Supa

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0704-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis, **titulado:**

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y TOMA DE DECISIONES EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022".

Autor(es)	:	**BERNILLA SUPA, DAYSI MELISSA**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor (a)	:	Dr. CHANG SALDAÑA, JACKIE FRANK

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 09/11/2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI Dirección General de Producción Intelectual

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, DAYSI MELISSA BERNILLA SUPA

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y TOMA DE DECISIONES EN EL AREA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022.

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: DR. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA

En la Facultad: CS. ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 10 / 12 / 2022

Email: daysibernillasupa@gmail.com

Teléfono: 970908096

Firma:

DNI: 47458521

DEDICATORIA

A mis padres, porque ellos son la razón de mi vida, por sus sabios consejos, apoyo incondicional, paciencia, gracias a ellos pude culminar satisfactoriamente mis estudios.

Daysi Melissa

AGRADECIMIENTO

Me gustaría agradecer a la Municipalidad Provincial de coronel Portillo en especial al área de recaudación tributaria, por apoyarme en el proceso de mi tesis con el desarrollo de las encuestas, gracias por brindarme todas las facilidades.

Un agradecimiento especial a mi asesor, Dr. Cachay, por su orientación profesional y valioso, por su paciencia, sus consejos, y sus aportes en la elaboración de mi tesis.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA v
AGRADECIMIENTO vii
INDICE viii
INDICE DE TABLAS x
INDICE DE FIGURAS xi
INDICE DE ANEXOS xii
RESUMEN xiii
ABSTRACT xiv
INTRODUCCIÓN xv
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1
1.1. Descripción del problema 1
1.2. Formulación del problema 3
1.2.1. Problema general 3
1.2.2. Problemas específicos 3
1.3. Objetivos 4
1.3.1. Objetivo general 4
1.3.2. Objetivos específicos 4
1.4. Hipótesis 5
1.4.1. Hipótesis 5
1.5. Variables 5
1.6. Operacionalizacion de variables 7
1.7. Justificación 7
1.7.1. Justificación Teórica 7
1.7.2. Justificación Metodológica 8
1.7.3. Justificación Practica 8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 9
2.1. Antecedentes del problema 9
2.1.1. Tesis internacionales 9
2.1.2. Tesis nacionales 12
2.1.3. Tesis locales 15
2.2. Bases teóricas del problema 16
2.2.1. Base teoría de la variable 1 16

2.2.2. Base teórica de la variable 2 19
2.3. Definición de términos básicos 22
CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO 24
3.1. Método de investigación 24
3.2. Población y muestra 25
3.2.1. Población 25
3.2.2. Muestra 25
3.3. Instrumentos de recolección de datos 26
3.3.1. Técnicas 26
3.3.2. Instrumentos de recolección 26
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 26
3.4. Procedimiento de recolección de datos 26
3.5. Tratamientos de los datos 26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 27
4.1. Resultados descriptivos 27
4.2. Prueba de normalidad 32
4.3. Prueba de hipótesis 32
4.4. Discusión de los resultados 35
CONCLUSIONES 38
SUGERENCIAS 39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 40
ANEXOS 44

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalizacion de variables. 7

Tabla 2. Población de estudio..... 25

Tabla 3. Tabla cruzada comunicación organizacional & toma de decisiones..... 27

Tabla 4. Tabla cruzada dimensión 1 comunicación descendente & toma de decisiones. 28

Tabla 5. Tabla cruzada dimensión 2 comunicación ascendente & toma de decisiones. 29

Tabla 6. Tabla cruzada dimensión 3 comunicación horizontal & toma de decisiones. 30

Tabla 7. Tabla cruzada dimensión 4 comunicación transversal & toma de decisiones. 31

Tabla 8. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk. 32

Tabla 9. Correlación de la hipótesis general. 32

Tabla 10. Correlación de la hipótesis especifica 1. 33

Tabla 11. Correlación de la hipótesis especifica 2. 33

Tabla 12. Correlación de la hipótesis especifica 3. 34

Tabla 13. Correlación de la hipótesis especifica 4. 34

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico comunicación organizacional & toma de decisiones. 27

Figura 2. Gráfico dimensión 1 comunicación descendente & toma de decisiones. 28

Figura 3. Gráfico dimensión 2 comunicación ascendente & toma de decisiones. 29

Figura 4. Gráfico dimensión 3 comunicación horizontal & toma de decisiones. 30

Figura 5. Gráfico dimensión 4 comunicación transversal & toma de decisiones. 31

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos 45
Anexo 2. Matriz de consistencia. 47
Anexo 3. Resultados de validación de expertos. 48
Anexo 4. Confiabilidad de los cuestionarios. 49
Anexo 5. Base de datos. 50

RESUMEN

Este estudio estableció como objetivo general determinar la incidencia de la comunicación organizacional en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022. Su investigación fue de tipo científica aplicada, su nivel fue descriptiva-correlacional y su diseño de estudio de investigación fue no experimental-transeccional, tuvo población y muestra estuvo conformada por 32 trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, empleó como técnica la encuesta y sus instrumentos fueron dos cuestionarios. Con respecto a los hallazgos se tuvo que el 46.9% de trabajadores perciben que la comunicación organizacional y la toma decisiones fue regular, también se aceptó la hipótesis general, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.434 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.003<0.05. Por lo tanto, la comunicación organizacional incide significativamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

Palabras claves: *Comunicación organizacional, comunicación descendente, toma de decisiones.*

ABSTRACT

This study established as a general objective to determine the incidence of organizational communication in decision-making in the tax collection area of the provincial municipality of Coronel Portillo, 2022. Its research was of an applied scientific type, its level was descriptive-correlational and its The design of the research study was non-experimental-transectional, it had a population and a sample was made up of 32 workers from the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Coronel Portillo, it used the survey as a technique and its instruments were two questionnaires. Regarding the findings, 46.9% of workers perceived that organizational communication and decision-making were regular. The general hypothesis was also accepted, since the results had a moderate positive correlation of 0.434 and a Sig. (Bilateral) or p-value less than 0.003<0.05. Therefore, organizational communication has a significant impact on decision-making in the tax collection area of the provincial municipality of Colonel Portillo, 2022.

Keywords: *Organizational communication, downward communication, decision making.*

INTRODUCCIÓN

Debido a esta pandemia, ahora es posible ver que la comunicación organizacional es importante en esta situación. Esto se debe a que la información es algo muy importante, por lo que las personas quieren tomar decisiones para dar respuestas oportunas y precisas (UTPL, 2020). Por otro lado, en tiempos de crisis, las decisiones técnicas deben considerar los factores del entorno frágil. Es necesario analizar no solo el nivel nacional de esta situación, sino también el mundial (Arbaiza, 2020).

En el contexto nacional, actualmente las organizaciones tanto públicas y privadas están prestando mayor atención a la comunicación organizacional interna, ya que es un elemento indispensable para crear un clima de compromiso e interrelación comunicativa eficiente en donde se comparta información, ideas y posiciones, etc. para la consecución de los objetivos organizacionales. La comunicación interna en el sector público juega un papel muy importante, ya que actúa como soporte de su operatividad, el cual busca que la administración sea efectiva teniendo como fin el bien común. En la coyuntura actual se observa que muchos problemas de toma de decisiones en la administración son consecuencia de una comunicación de mala calidad, con deficiencias en la provisión de información clara, específica y confiable.

Este estudio está redactado por cuatro capítulos y en ellas se sustenta con los estudios realizados o antecedentes, las teorías de ambas variables, la metodología utilizada, los resultados que se han obtenido, las conclusiones y sugerencias que se establecieron como aporte y solución a esta problemática actual y así dar y/o brindar posibles soluciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En el contexto mundial se realiza diversas investigaciones enfocadas a la comunicación organizacional, es así que Formanchuk (Citado por León y Ocrospoma, 2018), afirmó que el 60% los problemas organizacionales son causados por el mal uso de la comunicación, y la mayoría de los problemas de eficiencia son causados por la incompetencia de conversación y relaciones. La investigación sobre los problemas de comunicación organizacional concluye que la mala comunicación es la principal causa de conflicto en una organización. Por lo tanto, es razonable decir que uno de los factores que afectan el desempeño de un grupo de personas es la falta de una buena calidad de comunicación, porque las personas pasan sus 70% del día comunicándose. (p.14)

Ante esto, León y Ocrospoma (2018), plantean que la comunicación organizacional es un elemento fundamental para el buen funcionamiento de una organización, una herramienta de interacción organizacional, un factor importante y un coordinador que dice ser. Su diseño es posible gracias al intercambio de información que existe entre los diferentes niveles de la jerarquía organizacional. Esto supone que todos están ejerciendo o tienen un rol comunicativo. Actualmente, las organizaciones públicas o privadas enfrentan más dificultades en su trabajo debido a que el mal uso de la información que se produce durante el diálogo y la interacción con los demás conduce a la desinformación. (p.14)

Así mismo, Harris y Nelson (Citado por Pérez y Rojas, 2021), afirman que es importante estudiar la comunicación en las organizaciones porque los

humanos somos individuos inherentemente sociales y todos somos parte de ellos en cierta medida afecta nuestras decisiones de vida e incluso lo que compramos o queremos. Esto cobra aún más importancia cuando consideramos a las empresas como organizaciones productivas impulsadas por metas y objetivos cuyo desempeño depende de la calidad de las interacciones humanas entre sus pares. (p.9)

En el contexto nacional, las organizaciones públicas y privadas están interesadas en la comunicación intra-organizacional ya que es un elemento esencial para crear un ambiente de compromiso y comunicación efectiva en el que se comparte información, ideas, lugares, etc., para alcanzar las metas organizacionales. La comunicación interna en el sector público juega un papel muy importante, ya que sirve de apoyo a sus operaciones, encaminadas a hacer eficiente la administración pública para el bien común. y falta de información clara, precisa y confiable. Desde esta perspectiva, la comunicación debe apoyar objetivamente la toma de decisiones de modo que la eficacia de la toma de decisiones se refleje en las consecuencias y efectos positivos de estas decisiones. Por tanto, el estudio de la comunicación y la toma de decisiones en las organizaciones tiene importantes implicaciones para la gestión administrativa estatal. Esto es especialmente cierto cuando existe evidencia sorprendente de que las agencias gubernamentales tienen dificultades para tomar decisiones debido a la falta de comunicación interna. (Sandoval y Vivanco, 2021)

Por lo tanto, en el contexto local, esta problemática no es ajeno a lo acontece en nuestra región de Ucayali en las diversas entidades públicas, en especial en los órganos municipales en sus diversas áreas la poca practica de una comunicación organizacional y la buena toma de decisiones para lograr las

metas trazadas en el año fiscal. En consecuencia, en base a los resultados que se obtengan se establecerán posibles alternativas de posibles soluciones y se mejore la comunicación entre los directivos y el personal o capital humano.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la incidencia de la comunicación organizacional en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la incidencia de la comunicación descendente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022?
- ¿Cuál es la incidencia de la comunicación ascendente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022?
- ¿Cuál es la incidencia de la comunicación horizontal en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022?
- ¿Cuál es la incidencia de la comunicación transversal en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la incidencia de la comunicación organizacional en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la incidencia de la comunicación descendente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

- Demostrar incidencia de la comunicación ascendente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

- Indicar la incidencia de la comunicación horizontal en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

- Precisar la incidencia de la comunicación transversal en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis

1.4.1.1. Hipótesis general

- La comunicación organizacional incide significativamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

1.4.1.2. Hipótesis especificas

- La comunicación descendente incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.
- La comunicación ascendente incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.
- La comunicación horizontal incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.
- La comunicación transversal incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1 Comunicación organizacional

- Definición conceptual

La comunicación organizacional es una actividad dinámica que mantiene un cierto nivel de estructura, pero no es estática, cambiando y adaptándose a los desarrollos organizacionales. (Arévalo, 2018)

- Definición operacional

Esta variable comunicación organizacional, se definió mediante las dimensiones comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal, comunicación transversal.

1.5.2. Variable 2 Toma de decisiones

- Definición conceptual

es una acción que cada uno de nosotros realiza a diario, pero las decisiones que se toman en nombre de una institución son decisiones y, por lo tanto, deben tomarse con un análisis previo de la situación será para el futuro. (Murrieta, 2019)

- Definición operacional

La variable toma de decisiones se definió mediante las dimensiones identificación del problema, identificación de los criterios de decisión, ponderación de los criterios, desarrollo de alternativas, análisis de las alternativas, selección de una alternativa, implementación de la alternativa, evaluación de la eficacia de la decisión.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalizacion de variables*.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Comunicación organizacional	Comunicación descendente	- Comunicación descendente. - Coordinar estrategias. - Metas de áreas. - Políticas de organización.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
	Comunicación ascendente	- Comunicación descendente. - Cultura organizacional. - Empoderamiento.	
	Comunicación horizontal	- Comunicación horizontal. - Informar a gerencia. - Decisiones.	
	Comunicación transversal	- Áreas de trabajo. - Correo electrónico. - Comunicación con gerentes.	
Variable 2: Toma de decisiones	Identificación del Problema	- Quejas del personal. - Quejas de los contribuyentes.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
	Identificación de los criterios de decisión	- Identificación anticipada del problema. - Decisión efectiva y asertiva.	
	Ponderación de los criterios	- Relevancia en la resolución de problemas. - Puntuación al personal de trabajo.	
	Desarrollo de alternativas	- Viabilidad de las metas. - Creatividad en la solución de problemas.	
	Análisis de las alternativas	- Análisis profundo de soluciones. - Criterios diversos de soluciones.	
	Selección de una alternativa	- Alternativas acertadas. - Puntuaciones altas.	
	Implementación de la alternativa	- Compromiso. - Revaluar el entorno.	
	Evaluación de la eficacia de la decisión	- Resultados	

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación Teórica

Este estudio desde el aspecto teórico, se justificó porque, brindó una excelente actualización de los diversos enfoques y teorías acerca de las variables de la comunicación organizacional en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, precisando la vigencia y la relevancia de la temática que se desarrolló en esta investigación empresarial.

1.7.2. Justificación Metodológica

En lo metodológico, ya que, los métodos que se siguieron en este estudio acerca de la comunicación organizacional en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo son los adecuados y pertinentes, también el procesamiento de los datos recolectados, los instrumentos de recolección se convertirán como un aporte para resolver esta problemática.

1.7.3. Justificación Practica

En lo práctico se justificó, porque permitió, una vez que se socializaron los resultados que se obtuvieron en este estudio, estas sirvieron como solución de la comunicación organizacional en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo. Así mismo, se decidieron de manera oportuna y pertinentemente en lo referido a la solución de la problemática de esta investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Tesis internacionales

Balarezo (2014), en su tesis *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*, concluyo que:

> Podemos destacar que el resultado más importante de este estudio es que los vacíos de comunicación interna reflejan la coordinación de actividades en la organización. La comunicación corporativa incide directamente en la baja productividad y crecimiento empresarial de San Miguel Drive, así como en las actitudes de los empleados. Muchos empleados de la empresa tienen poco conocimiento de las formas de comunicación que existen en la organización y suelen describir herramientas de comunicación interna. En primer lugar, como resultado de lo anterior, se elaboró una propuesta denominada “Desarrollo de estrategias para mejorar la comunicación organizacional interna de SAN MIGUEL DRIVE”.

Jati (2015), en su tesis *Comunicación Interna y la Toma de Decisiones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santiago de Quero*, concluyo que:

> Las decisiones que se toman en las organizaciones se toman en su mayoría en base a la comunicación y lamentablemente no se manejan bien y no existe una estrategia que les permita

> desarrollarse. Según los clientes internos, las órdenes llegan para cada acción que realizan y las reuniones de negocios dentro de cada departamento son raras. Al momento de tomar decisiones muy importantes para la empresa, es claro que la falta de información por parte de la dirección general genera inseguridad y demoras en el lugar de trabajo, lo que conlleva a un bajo desempeño y la comunicación en la organización es un problema. Seguidores que utilizan las tutorías como medio de comunicación y siempre ayudan en las decisiones.

Méndez (2015), en su tesis *Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Organizacional Interna y Externa en el Sistema de Ubicación y Nivelación -SUN- de la Universidad de San Carlos de Guatemala*, concluyó que:

> Los resultados del estudio confirman que el proceso de comunicación interna puede perturbar el comportamiento y la actitud de los empleados en la unidad estructural investigada. También muestra el impacto de la comunicación en el logro de objetivos, el logro de objetivos y el aumento de la productividad. Según los empleados, las reuniones y conferencias cara a cara son las herramientas estratégicas más efectivas para transmitir mensajes en toda la organización. Por tanto, el plan estratégico de comunicación debe facilitar el uso planificado y sistemático de estas herramientas. El continuo crecimiento de los usuarios de Internet ha permitido el uso generalizado de nuevas herramientas de comunicación digital que pueden abrir un espacio para

compartir información si sabemos cómo usarlas. Otorga prestigio y credibilidad a la organización, permitiéndonos alcanzar nuestras metas y propuestas.

Camino (2019), en su tesis *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua*, concluyó que:

> Los resultados se observaron en falta de confianza, integración, baja calidad de la información, mejor transferencia de conocimiento entre subordinados y compañeros, 62% para comunicación ascendente, 60% para comunicación descendente y puntajes altos para comunicación lateral. El valor medio corresponde al 44,67%, análisis elemental de los resultados alcanzados y creación de parámetros para la continuación de la oferta.

Mullo (2022), en su tesis *La comunicación organizacional y clima laboral en la empresa Sunflower de la ciudad de Quito*, concluyó que:

> Se encontró que la comunicación organizacional no afectó el clima laboral, resultado obtenido al aplicar la correlación R Pearson, con un puntaje de 0.5+ que indica una fuerte correlación positiva promedio.

2.1.2. Tesis nacionales

Arévalo (2018), en su tesis *Comunicación organizacional interna y toma de decisiones de funcionarios en la municipalidad distrital de Nuevo Progreso*, concluyó que:

> Los resultados pueden determinar si existe una asociación estadísticamente significativa (P = 0,000) en todas las pruebas de hipótesis contrapuestas. La relación directa entre la comunicación organizacional interna y la toma de decisiones se caracterizó como moderada (rs = 0,609). La dimensión comunicación confianza se relacionó directamente con la toma de decisiones (rs = 0,595) y la comunicación efectiva (rs = 0,558) con una puntuación de habilidad moderada.

León y Ocrospoma (2018), en su tesis *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2018*, concluyeron que:

> A partir de los resultados obtenidos, es posible juzgar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral entre los trabajadores de la zona independiente, siendo el 20,9% deficiente, el 40,7% regular y el 2,3% bueno. Finalmente, el valor calculado de 20.366 está muy por encima del valor crítico y el nivel de significación es 0,00, por lo que la prueba de Chi cuadrada nos permite probar y aceptar la hipótesis nula. Entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los empleados en la ciudad independiente de Huaraz, 2018.

Murrieta (2019), en su tesis *Comunicación interna y toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019*, concluyó que:

> En cuanto a la hipótesis general, se concluyó que existe una relación directa y significativa (r = 0.781 y sig. = 0.00) entre la comunicación interna y la toma de decisiones en el sector económico del Hospital Lima Norte 2019. Para la hipótesis concreta 1, confirmamos que existe una relación directa y significativa (r = 0,726 y sig. = 0,00) entre la comunicación formal y la toma de decisiones en el ámbito empresarial. También concluimos que existe una relación directa y significativa para la hipótesis particular 2 (r = .695 y sig. = 0.00) durante la comunicación informal y la toma de decisiones en el sector económico de los hospitales de Lima Norte 2019.

Toro (2020), en su tesis *Comunicación organizacional y toma de decisiones en la Empresa Clínica Monteluz, Puente Piedra, Lima, 2019*, concluyó que:

> Como resultado, del 100% de los encuestados, el 60% del personal clínico consideró que el nivel de comunicación organizacional era muy bajo, el 22,86% inadecuado y el 17,14% adecuado. En cuanto a la toma de decisiones, el 45,71% del personal de la clínica se sintió mal, el 45,71% frecuentemente, el 5,71% bien y el 2,86% muy bien. La prueba de Chi cuadrada da P = 0,002 < 0,05, y al nivel de significación α = 0,05, se rechaza la hipótesis Ho y se acepta la hipótesis alternativa Ha. Clínica Monteluz concluye que

> la comunicación organizacional tiene una relación directa e importante con la toma de decisiones. Puente Piedra - Lima, 2019.

Sandoval y Vivanco (2021), en su tesis *Comunicación organizacional y toma de decisiones en la entidad bancaria BBVA, territorio Lince 2021*, concluyeron que:

> Los resultados mostraron una p = 0,000, una correlación de Spearman inferior a 0,05 (5%), una relación significativa entre las variables de comunicación organizacional y la toma de decisiones y una correlación positiva (Rho = 0,877). Por lo tanto, explicamos que la toma de decisiones involucra una comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, horizontal y transversal, y concluimos que las metas fueron aprobadas y discutidas junto con los resultados.

Pérez y Rojas (2021), en su tesis *La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Querocotillo - Cajamarca, 2020*, concluyeron que:

> Los resultados muestran que el 54% considera adecuada la comunicación formal y el 46% la considera muy adecuada. Si bien proporciona información sobre eventos pasados y futuros para ayudar a los empleados a tomar mejores decisiones, el 93 % está de acuerdo en que la comunicación informal es apropiada. Según Pearson, existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral entre los

empleados del condado de Querocotillo, y la relación es altamente significativa en 0.72.

Sandoval y Vivanco (2021), en su tesis *Comunicación organizacional y toma de decisiones en la entidad bancaria BBVA, territorio Lince 2021*, concluyó que:

> Los resultados mostraron una p = 0,000, una correlación de Spearman inferior a 0,05 (5%), una relación significativa entre las variables de comunicación organizacional y la toma de decisiones y una correlación positiva (Rho = 0,877). Por lo tanto, explicamos que la toma de decisiones involucra una comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, horizontal y transversal, y concluimos que las metas fueron aprobadas y discutidas junto con los resultados.

2.1.3. Tesis locales

Miranda, Araujo y Cisneros (2021), en su tesis *Comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2020*, concluyeron que:

> Los resultados descriptivos son que el 78% de los empleados cree que la comunicación de su organización es efectiva, y el 72% de los empleados afirma que la satisfacción laboral con la administración tributaria es normal, se especula que se sustenta la hipótesis general. Una correlación moderadamente positiva con un Rho de 0.556 y un Sig de 0.000 menor a 0.05 demuestra un impacto significativo entre la comunicación organizacional y la

satisfacción laboral en la gestión de las autoridades tributarias estatales Coronel Portillo, 2020.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Definición de Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es una actividad dinámica que mantiene un cierto nivel de estructura, pero no es estática, cambiando y adaptándose a los desarrollos organizacionales. (Arévalo, 2018)

La comunicación organizacional ya sea verbal o no verbal, se enfoca en el mensaje y en cómo el receptor lo percibe. En cuanto a las redes de comunicación, dijo que son los caminos que siguen la información y los mensajes y pueden existir entre dos personas o toda una organización. La interdependencia se refiere al impacto que tiene una decisión en toda la organización debido a las relaciones existentes dentro de la organización. Esta información debe circular rápidamente para obtener respuestas lo antes posible. Otro factor relacionado es la cantidad de información que conduce a la sobrecarga de datos. (León y Ocrospoma, 2018)

La comunicación organizacional ha evolucionado como un proceso directo u oculto de interacción social, entendida también como una disciplina o tecnología y actividades para crear una sociedad de la información que permita la comunicación tanto con

los agentes externos como con los miembros organizacionales. (Tuñez, 2012)

2.2.1.2. Dimensiones de Comunicación Organizacional

Según Robbins y Coulter (Citado por Sandoval y Vivanco, 2021), Descubrieron que la comunicación organizacional puede fluir de las siguientes maneras: hacia abajo, hacia arriba, lateral y lateral, por lo que, para los propósitos de este estudio, corresponden a dimensiones, así:

- Dimensión 1 comunicación descendente

Es la comunicación entre gerentes y empleados, también conocida como comunicación de arriba hacia abajo, para comunicar, juzgar, organizar y evaluar a los empleados. Los gerentes evalúan el desempeño de los empleados cuando delegan objetivos a sus compañeros de trabajo, asignan funciones laborales, comunican pautas, políticas y procedimientos, explican los procedimientos de la empresa e informan sobre los problemas que deben resolverse. (p.17)

- Dimensión 2 comunicación ascendente

También conocida como comunicación ascendente. Esta es una comunicación en la que los gerentes interactúan con los asociados para recopilar información. Por ejemplo, los colaboradores envían mensajes para informar sobre el progreso de las metas o para comunicar problemas. La comunicación ascendente permite a los gerentes saber qué piensan sus empleados sobre su trabajo, sus colegas y la empresa en su

conjunto. Los gerentes también confían en esta información para formular acciones para mejorar la situación. La cantidad de comunicación utilizada está relacionada con la cultura de la empresa. Si los gerentes crean una atmósfera de confianza y respeto y usan el empoderamiento o la toma de decisiones participativa, entonces la comunicación de abajo hacia arriba con aportes de los empleados dará como resultado una comunicación de alta calidad y gran volumen. (p.18)

- Dimensión 3 comunicación horizontal

La comunicación horizontal se forma entre socios en el mismo nivel organizacional. En el entorno dinámico actual, la comunicación horizontal se utiliza a menudo para acortar el tiempo y acelerar la coordinación. Por ejemplo, los equipos multifuncionales dependen en gran medida de esta conexión. Pero si los colaboradores no informan a los responsables de estas acciones, se puede producir un coma. (p.19)

- Dimensión 4 comunicación transversal

También conocida como comunicación vertical, comunicación que se establece entre diferentes áreas de trabajo y diferentes niveles de una organización. Por ejemplo, un investigador de crédito se comunica directamente con un gerente de marketing regional para informar un problema con un cliente. La comunicación entre ellos es beneficiosa por su eficiencia y rapidez. En varias organizaciones, cualquier socio comercial

> puede comunicarse directamente por correo electrónico, independientemente de su campo o nivel de trabajo, incluso con la alta dirección. (p.19)

2.2.2. Base teórica de la variable 2

2.2.2.1. Definición de toma de decisiones

La toma decisiones es algo que todos hacemos todos los días, para bien o para mal, pero tomamos decisiones, pero las decisiones que hay que tomar por el bien de la organización hay que pre-situarlas porque son decisiones sobre el futuro de la organización. (Murrieta, 2019)

Según Robbins y Coulter (2018), las tomas de decisiones no son solo para los gerentes, de hecho, todos en la organización toman decisiones que afectan su desempeño y las organizaciones para las que trabajan. (p.162)

Zornoza y Dalmau (Citado por Arévalo, 2018), La toma de decisiones es el proceso por el cual una persona u organización elige una posible solución cuando se presentan diferentes oportunidades para tomar la iniciativa o resolver un problema. (p.50)

2.2.2.2. Dimensiones de toma de decisiones

Según Robbins y Coulter (Citado por Sandoval y Vivanco, 2021), precisaron que las dimensiones de la toma de decisiones son:

- Dimensión identificación del problema

Su mecanismo tiene un bajo rendimiento, los clientes lo abandonan o su proyecto ya no es viable. Todas las decisiones surgen de la cuestión de la brecha entre nuestro estado actual y nuestro estado deseado. La mayoría de los problemas del mundo no anuncian su existencia. Es muy importante no confundir el problema con los síntomas del problema, por lo que es importante encontrar el problema de manera efectiva. Igualmente, importante es la pregunta: ¿Cómo identifican los gerentes los problemas? Con este fin, los gerentes deben tener cuidado de no confundir el problema con los síntomas del problema. (p.20)

- Dimensión identificación de los criterios de decisión

Cuando un gerente identifica un problema, debe identificar acciones importantes o significativas para resolverlo. Los tomadores de decisiones individuales usan criterios para guiar sus decisiones, incluso si estos criterios no están claramente definidos. (p.20)

- Dimensión ponderación de los criterios

Si no todos los hallazgos clave son iguales, los formuladores de políticas deberán evaluarlos para determinar su peso apropiado en la toma de decisiones. ¿Qué puedo hacer? Una forma sencilla

de hacer esto es determinar el valor del criterio más importante y luego usar ese criterio para evaluar los demás. (p.21)

- Dimensión desarrollo de alternativas

El cuarto proceso de toma de decisiones requiere que el gerente enumere las posibles opciones que pueden resolver el problema. Al hacer esto, las personas deben ser creativas y evitar señalar opciones sin evaluarlas. (p.21)

- Dimensión análisis de las alternativas

Después de identificar las alternativas, los gerentes deben evaluarlas una por una. ¿cómo? Al utilizar los criterios relevantes, es importante considerar su peso y, por lo tanto, elegir la mejor alternativa. (p.21)

- Dimensión selección de una alternativa

De acuerdo con Robbins y Coulter (2018), Dijo que en el proceso de toma de decisiones se elige la alternativa más adecuada o la de mayor calificación. También argumentan que la selección de alternativas consta de indicadores como la mejor alternativa, que se define como la selección de la alternativa más adecuada o apropiada para el problema. (p.21)

- Dimensión implementación de la alternativa

En el séptimo proceso, la decisión se ejecuta notificando al empleado responsable de la decisión. Se sabe que cuando los políticos se involucran en el proceso obtienen más apoyo que cuando se les dice qué hacer. Otra cosa que los gerentes deben hacer durante la implementación es reevaluar el entorno para

detectar cualquier cambio que ocurra, especialmente si la decisión tiene implicaciones a largo plazo porque es necesario. Determinar si existen estándares, alternativas y opciones. Para ser el mejor, el entorno ha cambiado, por lo que debe reevaluarse. (p.22)

- Dimensión evaluación de la eficacia de la decisión

El proceso final de toma de decisiones consiste en evaluar los resultados y determinar si el problema se ha resuelto. Si la evaluación muestra que el problema continúa, entonces se debe evaluar lo que sucedió. ¿La pregunta no está clara? ¿Hay alguna desventaja en considerar alternativas? ¿Es correcta la alternativa seleccionada, pero la implementación no es óptima? (p.22)

2.3. Definición de términos básicos

- Comunicación

El origen de la palabra comunicación proviene del latín comunnicare, que significa revelar pensamientos, ideas, sentimientos y communis, que significa común; cuando nos comunicamos, formamos una comunidad con otros con quienes compartimos. (Arévalo, 2018)

- Organizacional

La palabra "organización" se usa como adjetivo descriptivo para cualquier objeto o situación asociada con varios tipos de organizaciones. (Bembibre, 2009)

- Decisiones

Robbins y Coulter (Citado por Murrieta,2019), Creen que las decisiones las toman no solo los gerentes sino también los compañeros de trabajo en la

organización y que toman decisiones que van en detrimento de su desempeño laboral y de las organizaciones para las que trabajan. (p.22)

- Desempeño

Es el resultado de la acción y del logro: cumplir una obligación, realizar una acción, entregarse a una tarea. (Pérez y Merino, 2021)

- Cultura organizacional

La cultura organizacional es la personalidad de la organización que describe cómo es y hace las cosas la organización, y se basa en sus valores, misión y visión. (Orellana, 2020)

- Empoderamiento

El empoderamiento es el acto y el resultado de la activación. De la palabra inglesa empowerment, que significa ayudar a una persona o grupo a ser más fuerte y ganar más poder. (Pérez y Merino, 2019).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue de tipo científica aplicada. Según Hernández y Mendoza (2018), la investigación aplicada, también conocida como propiedad, tiene sus raíces en aportes teóricos y, por lo tanto, muestra que está estrechamente relacionada con investigaciones anteriores. Encuentre una manera de comparar la teoría y la realidad. (p.43)

3.1.2. Nivel de investigación

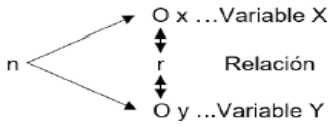
Fue un nivel de investigación descriptiva-correlacional. Según Hernández y Mendoza (2018), Explique que la investigación descriptiva indica que su propósito es identificar las características y características de conceptos, variables o eventos en un contexto particular. (p. 108), sobre el grado de correlación, Hernández y Mendoza (2018) describen los estudios de correlación como estudios que buscan conceptos, datos o variables relacionadas. Calcular variables y sus relaciones en términos estadísticos. (p.109)

3.1.3. Diseño de investigación

Fue de diseño considerado para el estudio es el diseño no experimental-transeccional, Hernández y Mendoza (2018), Interpretar los estudios no empíricos de una manera cuantitativa que pretenda ser identificable como estudios realizados sin manipulación intencional de variables. Es una encuesta que no cambia de forma regular. La investigación, no la prueba, implica observar, medir y analizar fenómenos

y variables que ocurren en el entorno natural (p.174). Igualmente, explican que los diseños transaccionales, diciendo que caracterizan relaciones, variables en un contexto establecido, por correlación o por causa y efecto. (p.179)

El diseño de la investigación para este estudio se representó mediante el esquema siguiente:



Donde:

n = Muestra.

O_x = Comunicación Organizacional.

O_y = Toma de decisiones.

r = Representa la relación entre las variables.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Fue conformada por todos los 32 trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y estarán clasificados de la siguiente manera:

Tabla 2. *Población de estudio.*

ÁREA	CONDICIÓN LABORAL/SEXO						TOTAL
	NOMBRADO			CONTRATADO			
	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	
Gerencia de Administración Tributaria	0	1	1	1	2	3	4
Sub Gerencia de Control y recaudación.	3	2	5	5	3	8	13
Sub Gerencia de fiscalización Tributaria	2	3	5	4	2	6	11
Sub Gerencia de Ejecutoria Coactiva	0	1	1	1	2	3	4
TOTAL	5	7	12	11	9	20	32

3.2.2. Muestra

Fue una muestra poblacional, es decir serán los 32 trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad.

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

La técnica de estudio fue la encuesta que ayudó a recolectar los datos sobre las variables de estudio.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Para medir la variable 1 comunicación organizacional se usó un cuestionario que constó de 16 ítems, 4 por cada dimensión y fueron medidos con escalas de puntuación de Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). Para medir la variable 2 toma de decisiones se usó un cuestionario que constó de 16 ítems, 2 por cada dimensión y fueron medidos con escalas de puntuación de Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1)

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez de los cuestionarios fue con una ficha de juicio de expertos. Hernández, Fernández y Baptista (2014), precisó que es la acción de verificar la capacidad de la recolección de datos. La confiabilidad de los instrumentos fue con el alfa de Cronbach.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se utilizó la codificación cuantitativa de los datos, luego se elaboró la base de datos de todas las encuestas para su análisis descriptivo e inferencial.

3.5. Tratamientos de los datos

Fue con los softwares Excel 2016 y SPSS versión 26.0, con ellas se generó tablas de frecuencia y gráficos estadísticos descriptivos y la contratación de la hipótesis se usó la prueba estadística de correlación de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos

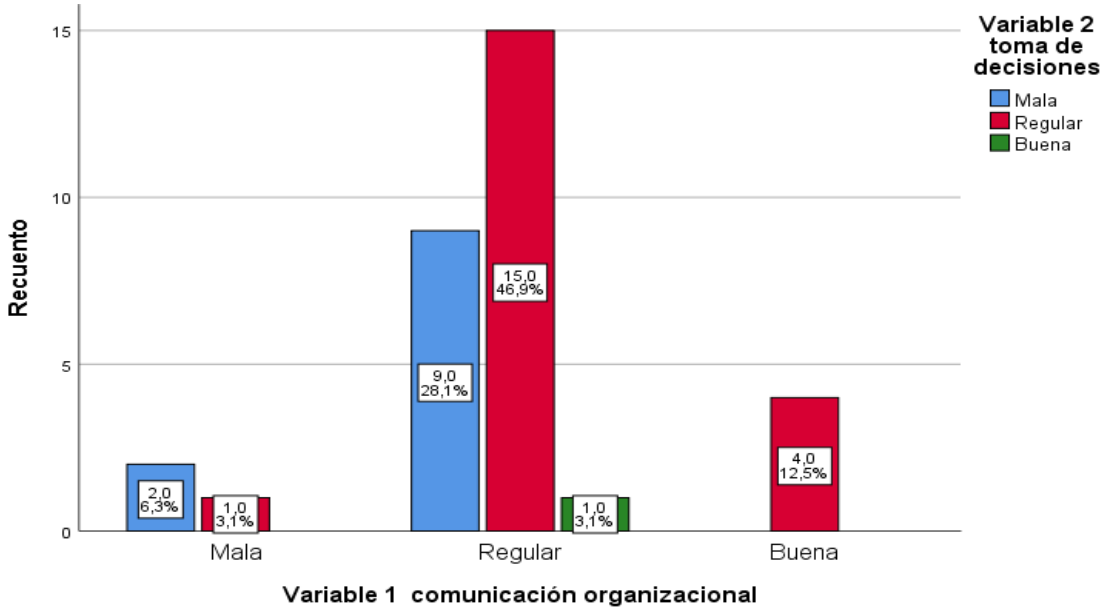
Tabla 3

Tabla cruzada comunicación organizacional & toma de decisiones.

Tabla cruzada descriptiva			Variable 2 toma de decisiones			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable 1 comunicación organizacional	Mala	Recuento	2	1	0	3
		% del total	6,3%	3,1%	0,0%	9,4%
	Regular	Recuento	9	15	1	25
		% del total	28,1%	46,9%	3,1%	78,1%
	Buena	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%
Total		Recuento	11	20	1	32
		% del total	34,4%	62,5%	3,1%	100,0%

Figura 1

Gráfico comunicación organizacional & toma de decisiones.



Descripción:

Luego de aplicar los cuestionarios se visualiza que el 46.9% de trabajadores perciben que la comunicación organizacional y la toma decisiones fue regular.

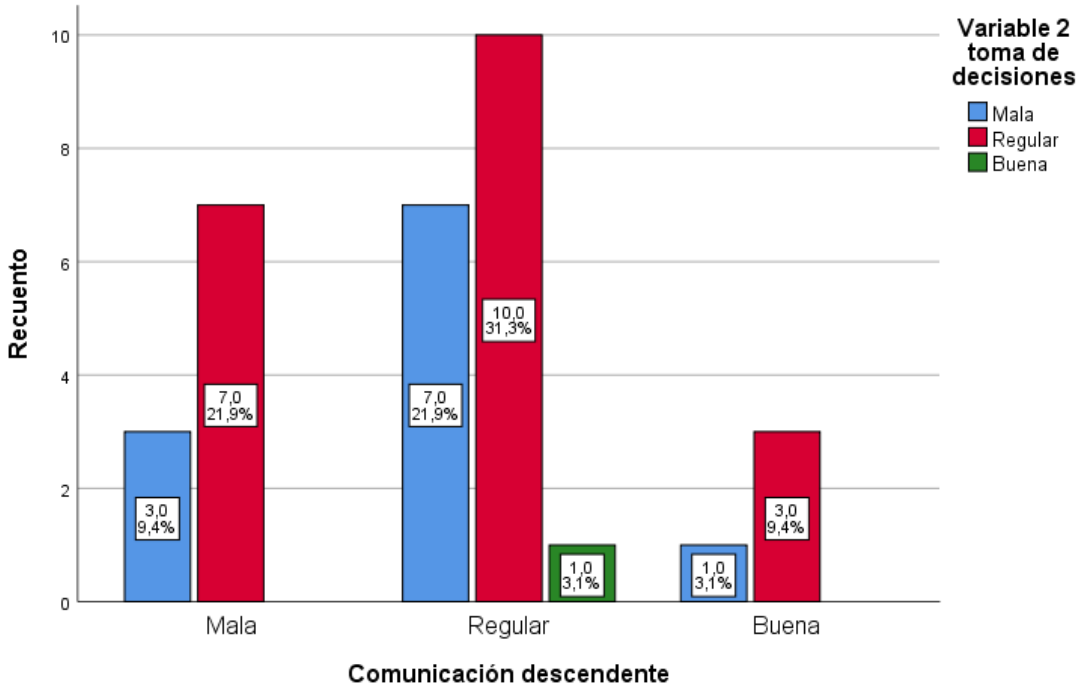
Tabla 4

Tabla cruzada dimensión 1 comunicación descendente & toma de decisiones.

Tabla cruzada descriptiva			Variable 2 toma de decisiones			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 1 comunicación descendente	Mala	Recuento	3	7	0	10
		% del total	9,4%	21,9%	0,0%	31,3%
	Regular	Recuento	7	10	1	18
		% del total	21,9%	31,3%	3,1%	56,3%
	Buena	Recuento	1	3	0	4
		% del total	3,1%	9,4%	0,0%	12,5%
Total		Recuento	11	20	1	32
		% del total	34,4%	62,5%	3,1%	100,0%

Figura 2

Gráfico dimensión 1 comunicación descendente & toma de decisiones.



Descripción:

Luego de aplicar los cuestionarios se visualiza que el 31.3% de trabajadores perciben que la dimensión 1 comunicación descendente y la toma decisiones fue regular.

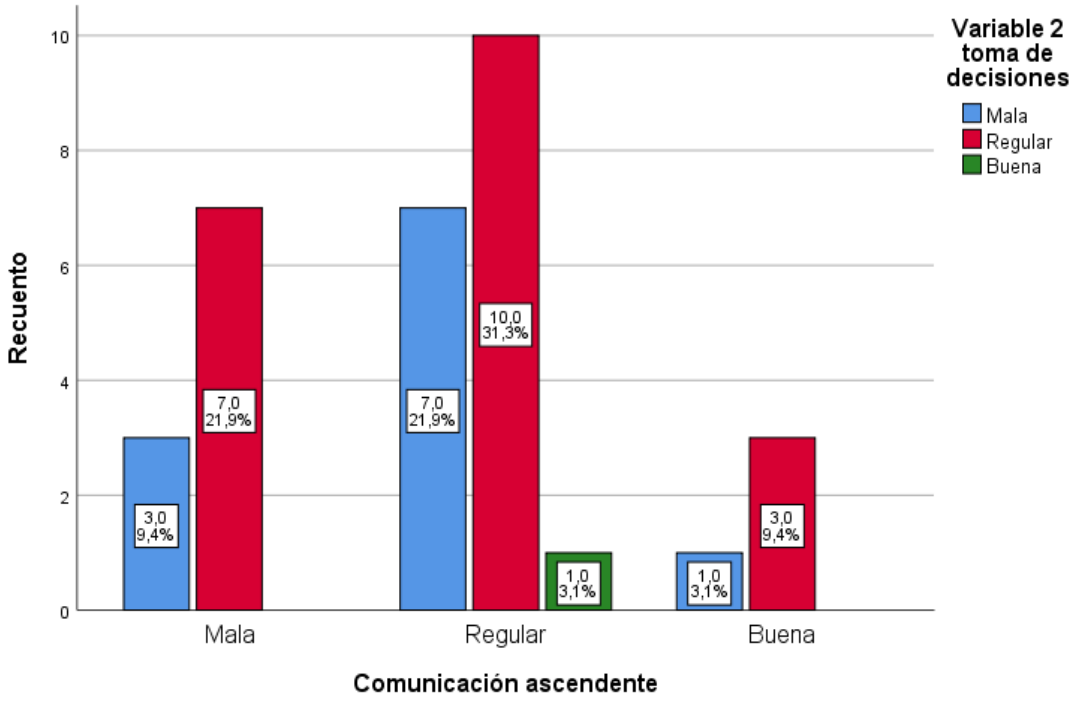
Tabla 5

Tabla cruzada dimensión 2 comunicación ascendente & toma de decisiones.

Tabla cruzada descriptiva			Variable 2 toma de decisiones			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 2 comunicación ascendente	Mala	Recuento	3	7	0	10
		% del total	9,4%	21,9%	0,0%	31,3%
	Regular	Recuento	7	10	1	18
		% del total	21,9%	31,3%	3,1%	56,3%
	Buena	Recuento	1	3	0	4
		% del total	3,1%	9,4%	0,0%	12,5%
Total		Recuento	11	20	1	32
		% del total	34,4%	62,5%	3,1%	100,0%

Figura 3

Gráfico dimensión 2 comunicación ascendente & toma de decisiones.



Descripción:

Luego de aplicar los cuestionarios se visualiza que el 31.3% de trabajadores perciben que la dimensión 2 comunicación ascendente y la toma decisiones fue regular.

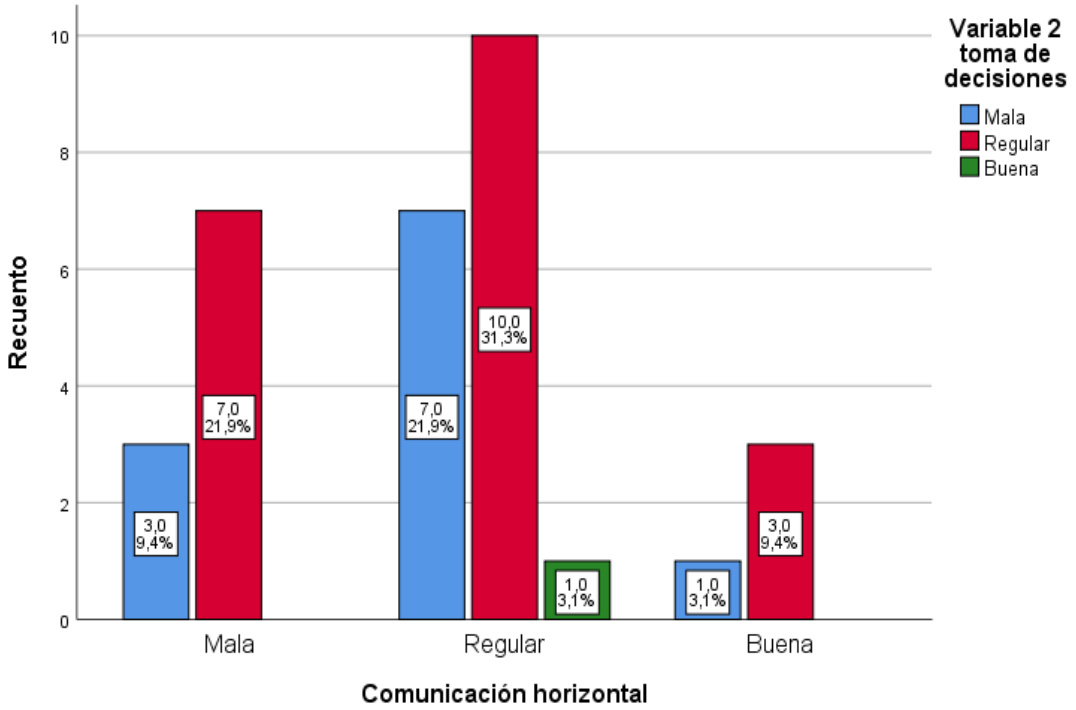
Tabla 6

Tabla cruzada dimensión 3 comunicación horizontal & toma de decisiones.

Tabla cruzada descriptiva			Variable 2 toma de decisiones			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 3 comunicación horizontal	Mala	Recuento	3	7	0	10
		% del total	9,4%	21,9%	0,0%	31,3%
	Regular	Recuento	7	10	1	18
		% del total	21,9%	31,3%	3,1%	56,3%
	Buena	Recuento	1	3	0	4
		% del total	3,1%	9,4%	0,0%	12,5%
Total		Recuento	11	20	1	32
		% del total	34,4%	62,5%	3,1%	100,0%

Figura 4

Gráfico dimensión 3 comunicación horizontal & toma de decisiones.



Descripción:

Luego de aplicar los cuestionarios se visualiza que el 31.3% de trabajadores perciben que la dimensión 3 comunicación horizontal y la toma decisiones fue regular.

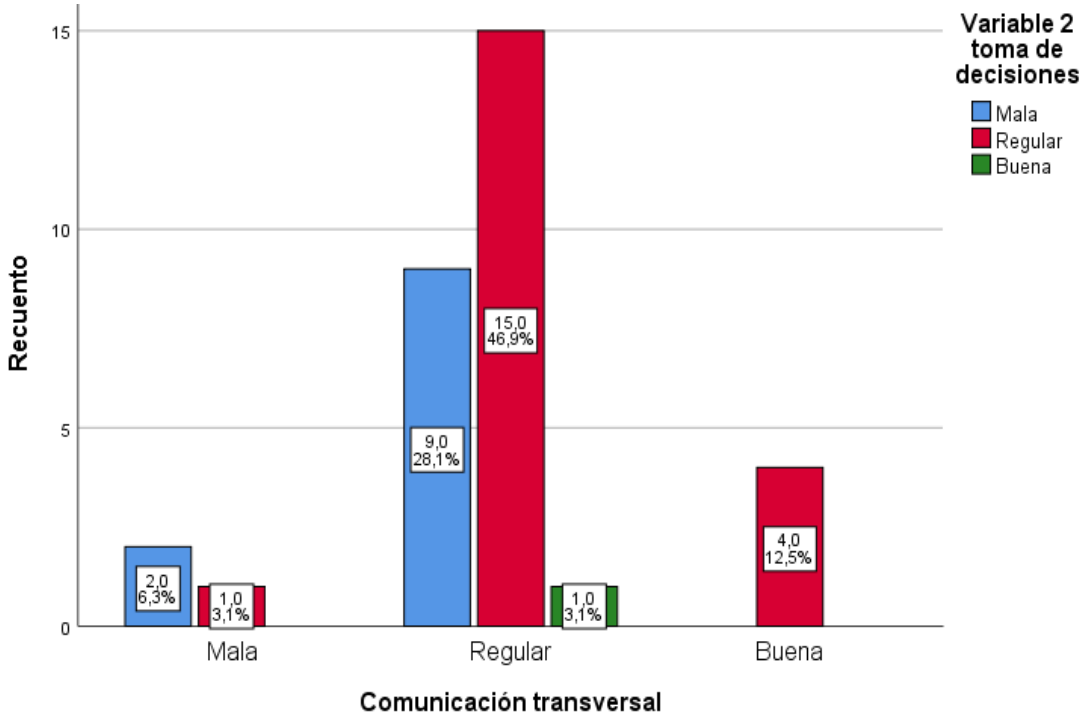
Tabla 7

Tabla cruzada dimensión 4 comunicación transversal & toma de decisiones.

Tabla cruzada descriptiva			Variable 2 toma de decisiones			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 3 comunicación horizontal	Mala	Recuento	2	1	0	3
		% del total	6,3%	3,1%	0,0%	9,4%
	Regular	Recuento	9	15	1	25
		% del total	28,1%	46,9%	3,1%	78,1%
	Buena	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%
Total		Recuento	11	20	1	32
		% del total	34,4%	62,5%	3,1%	100,0%

Figura 5

Gráfico dimensión 4 comunicación transversal & toma de decisiones.



Descripción:

Luego de aplicar los cuestionarios se visualiza que el 46.9% de trabajadores perciben que la dimensión 4 comunicación transversal y la toma decisiones fue regular.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk.

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación descendente	,783	32	,000
Comunicación ascendente	,783	32	,000
Comunicación horizontal	,783	32	,000
Comunicación transversal	,646	32	,000
Variable 1 comunicación organizacional	,646	32	,000
Variable 2 toma de decisiones	,700	32	,000

Descripción:

De los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, se visualiza que los datos están relacionados con la prueba de correlación de Spearman, ya que todos los valores del Sig., están dentro del margen menores de 0.05, prueba que se aplicó en el siguiente acápite.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 9

Correlación de la hipótesis general.

Prueba de correlación de Spearman		Variable 2 toma de decisiones
Variable 1 comunicación organizacional	Rho de Spearman	0,434
	Sig. (bilateral)	0,003
	N	32

Decisión de la prueba:

Se aceptó la hipótesis general, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.434 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.003<0.05. Por lo tanto, la comunicación organizacional incide significativamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

Tabla 10

Correlación de la hipótesis especifica 1.

Prueba de correlación de Spearman		Variable 2 toma de decisiones
Dimensión 1 comunicación descendente	Rho de Spearman	0,544
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	32

Decisión de la prueba:

Se aceptó la hipótesis especifica 1, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.544 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.000<0.05. Por lo tanto, la comunicación descendente incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

Tabla 11

Correlación de la hipótesis especifica 2.

Prueba de correlación de Spearman		Variable 2 toma de decisiones
Dimensión 2 comunicación ascendente	Rho de Spearman	0,467
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	32

Decisión de la prueba:

Se aceptó la hipótesis especifica 2, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.467 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.001<0.05. Por lo tanto, la comunicación ascendente incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

Tabla 12

Correlación de la hipótesis especifica 3.

Prueba de correlación de Spearman		Variable 2 toma de decisiones
Dimensión 3 comunicación horizontal	Rho de Spearman	0,545
	Sig. (bilateral)	0,005
	N	32

Decisión de la prueba:

Se aceptó la hipótesis especifica 3, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.545 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.005<0.05. Por lo tanto, la comunicación horizontal incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

Tabla 13

Correlación de la hipótesis especifica 4.

Prueba de correlación de Spearman		Variable 2 toma de decisiones
Dimensión 4 comunicación transversal	Rho de Spearman	0,500
	Sig. (bilateral)	0,002
	N	32

Decisión de la prueba:

Se aceptó la hipótesis especifica 4, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.500 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.002<0.05. Por lo tanto, la comunicación transversal incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

4.4. Discusión de los resultados

De acuerdo a los resultados que lograron obtener, se pudo apreciar que los objetivos establecidos en este estudio se respondieron de manera favorable. En primer lugar, con respecto al objetivo general, se vio que el 46.9% de trabajadores perciben que la comunicación organizacional y la toma decisiones fue regular; en cuanto al objetivo específico 1, se tuvo que, el 31.3% de trabajadores perciben que la dimensión 1 comunicación descendente y la toma decisiones fue regular; con el objetivo específico 2, se observó que el 31.3% de trabajadores perciben que la dimensión 2 comunicación ascendente y la toma decisiones fue regular; concerniente al objetivo específico 3, se vio el 31.3% de trabajadores perciben que la dimensión 3 comunicación horizontal y la toma decisiones fue regular; finalmente con respecto al objetivo 4, se tuvo que el 46.9% de trabajadores perciben que la dimensión 4 comunicación transversal y la toma decisiones fue regular. Estos hallazgos se compararon y discutieron en cuanto a su similitud con los estudios de Camino (2019), quien concluyo en su estudio que la comunicación ascendente es alta con un 62%, la comunicación descendente es alta con un 60% y la comunicación horizontal es equivalente a media con el 44.67%; también se tuvo el estudio de León y Ocrospoma (2018), quien concluyó en su estudio entre comunicación organizacional y desempeño laboral que fue un 20.9% se encuentra en un nivel pésimo, un 40.7% regular y un 2.3% en un nivel bueno. También se tuvo el estudio de Toro (2020), quien arribo a que, el nivel de comunicación organizacional muy inadecuado, el 22.86% inadecuado y el 17,14% adecuado, y la toma de decisiones, el 45,71% perciben un nivel deficiente, el 45.71%, regular, el 5,71%, bueno y el 2,86%

excelente, es muy claro muchos de los antecedentes discrepan como otros concuerdan con esta investigación.

Este estudio también logro responder a todas hipótesis formulados, teniendo como primer resultado favorable, es decir la aceptación de la hipótesis general, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.434 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.003<0.05. Por lo tanto, la comunicación organizacional incide significativamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022; como resultado siguiente se tuvo la aceptación de la hipótesis especifica 1, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.544 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.000<0.05. Por lo tanto, la comunicación descendente incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria, 2022; como resultado siguiente se tuvo la aceptación de la hipótesis especifica 2, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.467 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.001<0.05. Por lo tanto, la comunicación ascendente incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria; así mismo, se tuvo la aceptación de la hipótesis especifica 3, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.545 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.005<0.05. Por lo tanto, la comunicación horizontal incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria; finalmente, se tuvo la aceptación de la hipótesis especifica 4, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.500 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.002<0.05. Por lo tanto, la comunicación transversal incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad

provincial de coronel Portillo, 2022. Estos hallazgos se lograron comprar y a la vez discutir con los estudios de Sandoval y Vivanco (2021), quienes tuvieron resultados similares, es decir que la correlación de Spearman con un p valor = 0.000, lo cual es menor a 0.05 (5%), existiendo una relación significativa entre la variable comunicación organizacional y toma de decisiones, siendo la correlación positiva considerable (Rho = 0.877); también se comparó con el estudio de Toro (2020), quien en su tesis concluyó que la comunicación organizacional se relaciona directa y significativamente con la toma de decisiones en la empresa Clínica Monteluz, Puente Piedra - Lima, 2019, debido a que se tuvo un P−valor=0,002< 0.05, con nivel de significación α = 0.05.

CONCLUSIONES

- Se aceptó la hipótesis general, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.434 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.003<0.05. Por lo tanto, la comunicación organizacional incide significativamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.
- Se aceptó la hipótesis especifica 1, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.544 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.000<0.05. Por lo tanto, la comunicación descendente incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.
- Se aceptó la hipótesis especifica 2, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.467 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.001<0.05. Por lo tanto, la comunicación ascendente incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.
- Se aceptó la hipótesis especifica 3, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.545 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.005<0.05. Por lo tanto, la comunicación horizontal incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.
- Se aceptó la hipótesis especifica 4, ya que se tuvo en los resultados una correlación moderada positiva de 0.500 y un Sig. (Bilateral) o p-valor menor de 0.002<0.05. Por lo tanto, la comunicación transversal incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

SUGERENCIAS

- A las autoridades de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, se recomienda implementar acciones correctivas orientadas a la mejora del liderazgo organizacional para incrementar la efectividad y eficacia en el desempeño laboral de los servidores públicos teniendo en cuenta que en la presente investigación se ha comprobado que existe una correlación positiva moderada entre el Liderazgo organizacional y el comportamiento laboral.
- Se recomienda que un líder sabio use el poder a nivel organizacional (capacitación, reuniones, etc.) para lograr el éxito en la resolución de problemas, actuar como agente de cambio y usar principios éticos para tomar buenas decisiones sobre la mayoría, para crear un ambiente, para crear una situación para los líderes, y de esta manera priorizan el trabajo.
- Se recomienda incluir ideas que mejoren la comunicación interna, promover las buenas relaciones interpersonales y el respeto mutuo entre superiores y subordinados en cada área, realizar reuniones con el grupo de trabajo y brindar soluciones a la resolución de conflictos a través de una comunicación clara y una capacitación que apoye la continuidad.
- Teniendo en cuenta que el nivel de liderazgo organizacional y de sus dimensiones predominante, en términos de empleados, siempre está ahí, se recomienda que las autoridades de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, realicen programas de capacitación para el liderazgo comunitario para que beneficien a la nación, el país. y eventos educativos internacionales que les permitan aprender factores no económicos que afectan las prácticas de conservación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arévalo, J. J. (2018). *Comunicación organizacional interna y toma de decisiones de funcionarios en la municipalidad distrital de Nuevo Progreso* (Tesis de pregrado, UNIVERSIDAD Nacional Agraria de la Selva). http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1486/JJAB_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Balarezo, R. D. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e.pdf

Bembibre, C. (julio, 2009). *Definición de Organizacional.* https://definicionabc.com/organizacional/

Camino, G. K. (2019). *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua* (Tesis de pregrado, Pontifica Universidad Católica del Ecuador). https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2732/1/76922.pdf

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México: McGraw Hill.

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores

Jati, L. A. (2015). *Comunicación Interna y la Toma de Decisiones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santiago de Quero* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/10155/1/277%20MKT.pdf

León, M. R., y Ocrospoma, C. C. (2018). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2018* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26537/Leon_SMR-Ocrospoma_JCC.pdf?sequence=1

Méndez, J. C. (2015). *Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Organizacional Interna y Externa en el Sistema de Ubicación y Nivelación -SUN- de la Universidad de San Carlos de Guatemala* (Tesis de pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala). http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1395.pdf

Miranda, P. L., Araujo, L. E., y Cisneros, J. E. (2021). *Comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2020* (Tesis pregrado, Universidad Nacional Ucayali). http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5178/B02_2022_UNU_ADMINISTRACION_2021_T_PAULO-MIRANDA_LEYLA-ARAUJO_JIMENACISNEROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mullo, V. N. (2022). *La comunicación organizacional y clima laboral en la empresa Sunflower de la ciudad de Quito* (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador). http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26444/1/FCP-CPI-MULLO%20VANESSA.pdf

Murrieta, J. E. (2019). *Comunicación interna y toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48822/Murrieta_LJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Orellana, P. (2020). *Cultura organizacional.* https://economipedia.com/definiciones/cultura-organizacional.html

Pérez, M. L., y Rojas, A. A. (2021). *La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Querocotillo - Cajamarca, 2020* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76913/Perez_JML-Rojas_GAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, J y Merino, M. (2021). *Definición de desempeño.* https://definicion.de/desempeno/

Pérez, J y Merino, M. (2019). *Definición de empoderamiento.* https://definicion.de/empoderamiento/

Robbins, S. y Coulter, M. (2018). Administración. (13a ed.), México: Pearson.

Toro, E. I. (2020). *Comunicación organizacional y toma de decisiones en la Empresa Clínica Monteluz, Puente Piedra, Lima, 2019* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52154/Toro_FEI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tuñez, M. (2012). *La gestión de la comunicación en las organizaciones (1ª ed.). Zamora: Comunicación Social*. https://Madelen/Downloads/39564-49438-1-PB%20(2).pdf

Sandoval, F. Y., y Vivanco, L. D. (2021). *Comunicación organizacional y toma de decisiones en la entidad bancaria BBVA, territorio Lince 2021* (Tesis de

pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87833/Sandoval_OFY-Vivanco_CLD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO 1 PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Estimado trabajador le proporcionamos un cuestionario para lograr recabar información sobre la variable de estudio comunicación organizacional. Usted debe rellenar en base a su experiencia profesional y/o personal de acuerdo a los siguientes criterios:

Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Comunicación descendente						
01	Los gerentes comunican claramente las nuevas medidas a los ejecutivos.					
02	Las estrategias están prealineadas dentro de la organización.					
03	Su organización comunica de forma clara y rápida los objetivos a alcanzar					
04	Se comunica la política de la organización para la que trabaja.					
Comunicación ascendente						
05	Los ejecutivos brindan información clara a la gerencia donde trabajan					
06	Su organización tiene una cultura organizacional aceptable.					
07	El empoderamiento empresarial permite mayores niveles de responsabilidad dentro de una organización.					
08	Creen que la cultura organizacional es muy importante en cualquier institución					
Comunicación horizontal						
09	El diálogo es importante para la comunicación horizontal en cualquier organización.					
10	¿Cree que los informes de gestión son importantes para los gerentes de su organización?.					
11	La confianza en la toma de decisiones en el trabajo es importante					
12	Las decisiones oportunas aumentan la productividad de los empleados					
Comunicación transversal						
13	Los espacios de trabajo trabajan juntos para lograr mejores resultados.					
14	Existe un buen clima laboral entre las distintas áreas de trabajo dentro de la organización					
15	El correo electrónico es un canal de comunicación eficaz dentro de su empresa.					
16	La comunicación gerencial es importante en todos los niveles de una organización					

CUESTIONARIO 2 PARA MEDIR LA TOMA DE DECISIONES

Estimado trabajador le proporcionamos un cuestionario para lograr recabar información sobre la variable de estudio toma de decisiones. Usted debe rellenar en base a su experiencia profesional y/o personal de acuerdo a los siguientes criterios:

Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Identificación del Problema						
01	La insatisfacción de los empleados es vista como un síntoma de problemas organizacionales					
02	Si hay una queja de un contribuyente en su instalación, encontraremos una solución en poco tiempo					
Identificación de los criterios de decisión						
03	¿Cree que los gerentes y sus empleados deben anticiparse a los problemas?					
04	Una vez que se identifican los problemas dentro de una organización, se establecen los criterios de decisión y acción.					
Ponderación de los criterios						
05	Los puntos relevantes deben priorizarse al resolver problemas organizacionales.					
06	Los empleados son promovidos de acuerdo con el número de objetivos alcanzados					
Desarrollo de alternativas						
07	Las metas mensuales establecidas por su organización se pueden lograr de acuerdo con su plan anual					
08	Los empleados ofrecen opciones creativas para resolver problemas organizacionales					
Análisis de las alternativas						
09	Las soluciones alternativas dentro de la organización se analizan en detalle.					
10	Las organizaciones están considerando varias alternativas para elegir una de las mejores y más viables.					
Selección de una alternativa						
11	Las alternativas exitosas son elegidas por una mayoría dentro de la organización.					
12	Una puntuación alta en el desempeño de su trabajo conduce a la promoción en su empresa.					
Implementación de la alternativa						
13	El compromiso para lograr los objetivos planificados de su organización es importante.					
14	Es importante que los administradores reevalúen constantemente el entorno de su organización.					
Evaluación de la eficacia de la decisión						
15	La gerencia de la organización realiza evaluaciones para confirmar los resultados alcanzados durante el año fiscal.					
16	El análisis de los resultados es fundamental para tomar decisiones definitivas dentro de una organización					

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Título: comunicación organizacional y toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General ¿Cuál es la incidencia de la comunicación organizacional en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022? Problemas Específicos - Cuál es la incidencia de la comunicación descendente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022? -¿Cuál es la incidencia de la comunicación ascendente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022? -¿Cuál es la incidencia de la comunicación horizontal en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022? -¿Cuál es la incidencia de la comunicación transversal en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022?	Objetivo General - Determinar la incidencia de la comunicación organizacional en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022. Objetivos Específicos - Establecer la incidencia de la comunicación descendente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022. -Demostrar incidencia de la comunicación ascendente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022. -Indicar la incidencia de la comunicación horizontal en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022. -Precisar la incidencia de la comunicación transversal en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.	Hipótesis General La comunicación organizacional incide significativamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022. Hipótesis Especificas -La comunicación descendente incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022. - La comunicación ascendente incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022. - La comunicación horizontal incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022. - La comunicación transversal incide positivamente en la toma de decisiones en el área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.	Variable 1: Comunicación organizacional	Comunicación Descendente	- Comunicación descendente. - Coordinar estrategias. - Metas de áreas. - Políticas de organización.	Población Estará conformada por los 32 trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de coronel Portillo. Muestra Será una muestra poblacional, es decir serán los 32 trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad. Tipo Aplicada Nivel No experimental Diseño Descriptivo correlacional Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
				Comunicación Ascendente	- Comunicación descendente. - Cultura organizacional. - Empoderamiento.	
				Comunicación Horizontal	- Comunicación horizontal. - Informar a gerencia. - Decisiones.	
				Comunicación Transversal	- Áreas de trabajo. - Correo electrónico. - Comunicación con gerentes.	
			Variable 2: Toma de decisiones	Identificación del Problema	- Quejas del personal. - Quejas de los contribuyentes.	
				Identificación de los criterios de decisión	- Identificación anticipada del problema. - Decisión efectiva y asertiva.	
				Ponderación de los criterios	- Relevancia en la resolución de problemas. - Puntuación al personal de trabajo.	
				Desarrollo de alternativas	- Viabilidad de las metas. - Creatividad en la solución de problemas.	
				Análisis de las alternativas	- Análisis profundo de soluciones. - Criterios diversos de soluciones.	
				Selección de una alternativa	- Alternativas acertadas. - Puntuaciones altas.	
				Implementación de la alternativa	- Compromiso. - Revaluar el entorno.	
				Evaluación de la eficacia de la decisión	- Resultados	

Anexo 3. Resultados de validación de expertos.

Experto	Grado académico	Juicio
Lincoln Fritz Cachay Reyes	Doctor	Aprobado
Julio Pastor Segura	Doctor	Aprobado
Jackie Frank Chang Saldaña	Doctor	Aprobado

Anexo 4. Confiabilidad de los cuestionarios.

CONFIABILDAD DEL INSTRUMENTO 1

Alfa de Cronbach	Ítems
0.8399	16

Interpretación:

La confiabilidad del instrumento 1 es de 0.8399, cuyo resultado nos estableció que el instrumento 1 es BUENO.

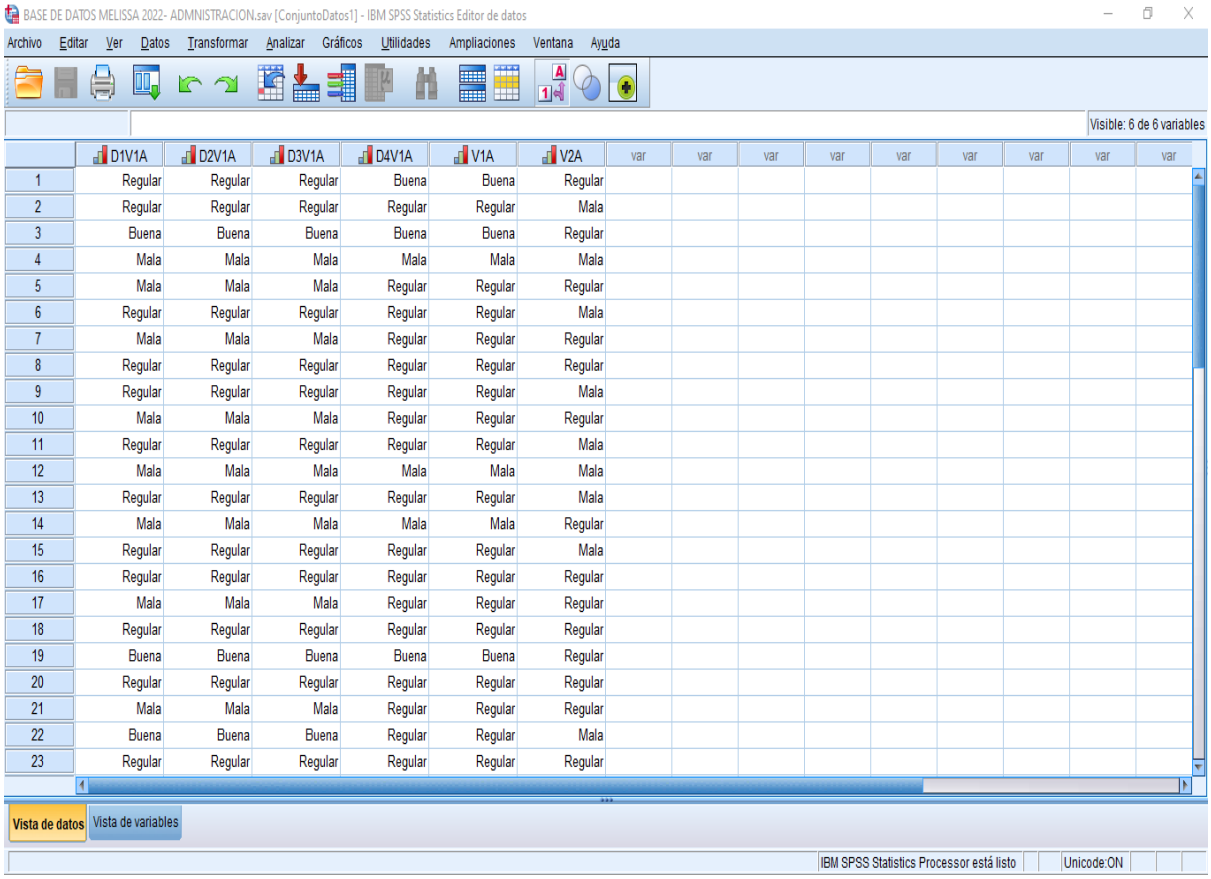
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 2

Alfa de Cronbach	Ítems
0.8998	16

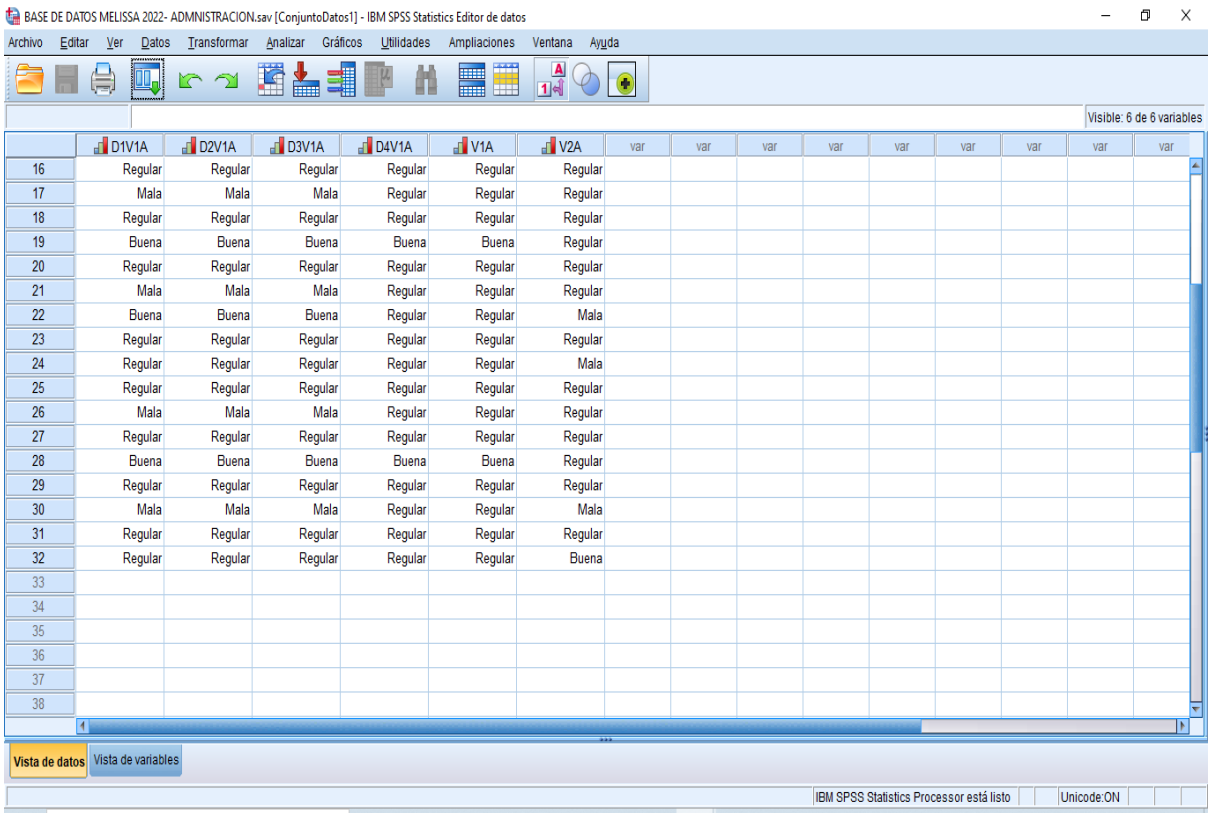
Interpretación:

La confiabilidad del instrumento 2 es de 0.8998, cuyo resultado nos estableció que el instrumento 2 es BUENO.

Anexo 5. Base de datos.



	D1V1A	D2V1A	D3V1A	D4V1A	V1A	V2A
1	Regular	Regular	Regular	Buena	Buena	Regular
2	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Mala
3	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
4	Mala	Mala	Mala	Mala	Mala	Mala
5	Mala	Mala	Mala	Regular	Regular	Regular
6	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Mala
7	Mala	Mala	Mala	Regular	Regular	Regular
8	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
9	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Mala
10	Mala	Mala	Mala	Regular	Regular	Regular
11	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Mala
12	Mala	Mala	Mala	Mala	Mala	Mala
13	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Mala
14	Mala	Mala	Mala	Mala	Mala	Regular
15	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Mala
16	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
17	Mala	Mala	Mala	Regular	Regular	Regular
18	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
19	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
20	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
21	Mala	Mala	Mala	Regular	Regular	Regular
22	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Mala
23	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular



	D1V1A	D2V1A	D3V1A	D4V1A	V1A	V2A
16	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
17	Mala	Mala	Mala	Regular	Regular	Regular
18	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
19	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
20	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
21	Mala	Mala	Mala	Regular	Regular	Regular
22	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Mala
23	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
24	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Mala
25	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
26	Mala	Mala	Mala	Regular	Regular	Regular
27	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
28	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
29	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
30	Mala	Mala	Mala	Regular	Regular	Mala
31	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
32	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Buena
33						
34						
35						
36						
37						
38						